

Утвержден
постановлением Администрации
ЗАТО Видяево от 12.09.2016 № 572
(в редакции от 13.06.2018 № 513,
от 05.09.2018 № 710)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из
информационной системы обеспечения градостроительной деятельности
на территории ЗАТО Видяево»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по предоставлению сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Получателями муниципальной услуги являются органы государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления, физические, юридические лица (далее – заявители).

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

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы органа (организации), предоставляющей муниципальную услугу - Администрации ЗАТО Видяево (далее – Администрация), отраслевого (функционального) органа Администрации, муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» ЗАТО Видяево (далее – МФЦ), обеспечивающих предоставление муниципальной услуги.

Место нахождения Администрации ЗАТО Видяево: Мурманская область, н.п.Видяево, ул.Центральная, 8.

Место нахождения отдела планирования, экономического развития и муниципального имущества администрации (далее также – отдел): Мурманская область, н.п.Видяево, ул.Центральная, 8, Администрация ЗАТО Видяево, каб. 304, 305, 306, 307, 308.

График работы Администрации и отдела:

понедельник	- с 8.30 до 18.00
вторник - пятница	- с 08.30 до 17.00
перерыв	- с 12.30 до 14.00
суббота, воскресенье	- выходной

График приема заявителей должностными лицами отдела:

вторник, четверг с 09.00 до 12.00 и с 14.30 до 17.00.

Место нахождения МФЦ: Мурманская область, н.п.Видяево, ул.Центральная, 1.

График работы МФЦ:

понедельник	- с 12.00 до 18.00
вторник	- с 12.00 до 18.00
среда	- с 12.00 до 18.00
четверг	- с 13.00 до 19.00
пятница	- с 10.00 до 16.00
суббота, воскресенье	- выходной

Информацию о месте нахождения Администрации, графике ее работы и графике работы отдела планирования, экономического развития и муниципального имущества Администрации, обеспечивающего предоставление услуги, консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: (815-53) 5-66-87.

Информацию о месте нахождения, графике работы МФЦ можно получить по телефону: (815-53) 5-61-62.

Номер телефона, по которому можно сообщить о нарушении должностными лицами отдела требований административного регламента: (815-53) 5-66-74.

Номер телефона, по которому можно сообщить о нарушении должностными лицами МФЦ требований административного регламента: (815-53) 5-61-60.

1.3.2. Адрес официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО Видяево в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт ЗАТО Видяево), содержащего информацию о муниципальной услуге: www.zatovid.ru, регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги, услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления: 51.gosuslugi.ru, федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

Адрес электронной почты Администрации для консультаций, обращений и направления электронных писем: admvid@bk.ru.

1.3.3. Почтовый адрес Администрации для направления документов и обращений: 184372, Мурманская область, н.п.Видяево, ул.Центральная, 8, Администрация ЗАТО Видяево.

Адрес электронной почты Администрации для направления документов и обращений: admvid@bk.ru.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном или письменном обращении, а также с использованием средств телефонной связи, по электронной почте, посредством ее размещения на официальном сайте ЗАТО Видяево, региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также должностными лицами МФЦ.

1.3.5. Информирование и консультирование о муниципальной услуге, предоставляемой в отделе, МФЦ, осуществляется посредством:

- личного обращения в отдел, МФЦ;
- информационных стендов, программно-аппаратных комплексов;
- официального сайта ЗАТО Видяево, МФЦ;
- телефонной связи;
- электронной почты;
- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.п.).

1.3.6. При осуществлении информирования на личном приеме должностное лицо отдела, МФЦ обязано принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не может превышать 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех обратившихся лиц не позднее, чем за 30 минут до окончания времени приема.

В случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 20 минут), должностное лицо отдела, МФЦ предлагает заявителю обратиться письменно, либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования, не позднее 3 рабочих дней со дня личного обращения.

1.3.7. При информировании по процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо отдела (МФЦ) обязано назвать наименование отдела (МФЦ), представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность.

По телефону заявителю сообщается следующая информация: график приема должностного лица отдела (МФЦ) при предоставлении муниципальной услуги, точный почтовый и фактический адрес Администрации и отдела (МФЦ) (при необходимости – способ проезда к нему), требования к письменному запросу.

Должностное лицо отдела (МФЦ) принимает звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги в

соответствии с графиком работы отдела (МФЦ). Во время разговора должностное лицо отдела должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.8. В случае если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на устном приеме или по телефону, должностное лицо отдела, (МФЦ), предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

1.3.9. Письменный запрос на получение консультации может быть направлен: по почте; по электронной почте; передан по факсу; доставлен в Администрацию (МФЦ) лично.

1.3.10. При информировании по письменным запросам ответ, подготовленный должностным лицом отдела, (МФЦ), участвующим в предоставлении муниципальной услуги, направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления письменного запроса. В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению Главы Администрации (либо должностного лица, его замещающего), руководителя МФЦ (либо должностного лица, его замещающего) срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Копия письменного ответа по просьбе заявителя передается ему факсом.

Ответ на письменный запрос, поступивший в Администрацию, отдел, подписывается Главой администрации (либо должностным лицом, его замещающим). Ответ на письменный запрос, поступивший в МФЦ, подписывается руководителем МФЦ (либо должностным лицом, его замещающим).

В ответе указываются фамилия, инициалы непосредственного исполнителя документа, а также номер телефона для справок.

1.3.11. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя не позднее 5 рабочих дней, следующих после поступления обращения. В ответе указывается фамилия, инициалы и должность специалиста, подготовившего ответ, а также номер телефона для справок.

1.3.12. Должностное лицо отдела, МФЦ, осуществляющее прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя:

- об органе (организации), предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема органом заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

- о размерах и порядке уплаты государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении муниципальной услуги, банковских реквизитах;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отраслевого (функционального) органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц отдела, МФЦ.

Кроме того, заявителю оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.13. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации – телевидения и проведения встреч с населением.

Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Администрации, осуществляющих прием и консультирование граждан, согласовываются с Главой администрации (либо должностным лицом, его замещающим).

1.3.14. Консультирование осуществляется также путем оформления информационных стендов.

На информационном стенде в Администрации размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги.

На информационном стенде в МФЦ размещается информация о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом а) части 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

Размещение информационного стенда в МФЦ производится в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

1.3.15. На официальном сайте ЗАТО Видяево и официальном сайте МФЦ размещается следующая обязательная информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Администрации, МФЦ;

- сведения о графике работы Администрации и отдела, МФЦ;

- сведения о графике приема граждан;

- текст административного регламента;
- формы заявлений, жалоб.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности (далее - ИСОГД) на территории ЗАТО Видяево.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация.

2.2.2. Отраслевой (функциональный) орган Администрации, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги – отдел планирования, экономического развития и муниципального имущества администрации ЗАТО Видяево.

2.2.3. Муниципальная услуга, по выбору заявителя, предоставляется в отделе или МФЦ в части:

- приема, регистрации и передачи в Администрацию заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формирования и направления межведомственных запросов;
- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.2.4. При предоставлении муниципальной услуги не требуется взаимодействия с органами государственной власти Мурманской области, федеральными органами исполнительной власти и организациями.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1.1. Выдача (направление) заявителю сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево.

2.3.1.2. Выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в предоставлении сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 14 дней с даты регистрации заявления, как при личном обращении, так и с использованием почтовой и электронной связи либо через МФЦ, в случае бесплатного предоставления сведений из ИСОГД.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 14 дней с даты представления документа, подтверждающего внесение платы за предоставление сведений из ИСОГД, в случае предоставления сведений за плату.

2.4.3. Срок выдачи (направления) заявителю уведомления об отказе в предоставлении сведений, содержащихся в ИСОГД, составляет не более 3-х календарных дней со дня его подписания.

2.4.4. В случае предоставления заявителем документов через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи многофункциональным центром таких документов в Администрацию.

2.4.5. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на оказание муниципальной услуги, при получении документов по результатам оказания муниципальной услуги, на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.4.6. Срок регистрации полученных от заявителя документов в день обращения.

2.4.7. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

2.5.1.1. Градостроительным кодексом Российской Федерации¹;

2.5.1.2. Земельным кодексом Российской Федерации²;

2.5.1.3. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»³;

2.5.1.4. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁴;

2.5.1.5. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁵;

¹ Российская газета, № 290, 30.12.2004

² Российская газета, № 211-212, 30.10.2001

³ Российская газета, № 95, 05.05.2003

⁴ Российская газета, № 168, 30.07.2006

⁵ Российская газета, 30.07.2010, № 168

⁶ Российская газета, № 136, 29.06.2006

2.5.1.6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности»⁶;

2.5.1.7. Приказом Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации от 26.02.2007 № 57 «Об утверждении методики определения платы за предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности»⁷;

2.5.1.8. Уставом ЗАТО Видяево, утвержденным решением муниципального Совета ЗАТО поселок Видяево от 02.06.2005 № 121⁸;

2.5.1.9. Постановлением Администрации ЗАТО Видяево от 20.05.2016 № 383 «Об установлении размера платы за предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории муниципального образования ЗАТО Видяево»⁹;

2.5.1.10. Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации ЗАТО Видяево от 15.12.2010 № 901¹⁰.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

2.6.1.1. заявление (приложение № 1 к настоящему административному регламенту);

2.6.1.2. документ, подтверждающий право на получение сведений, отнесенных к категории ограниченного доступа, в случае, если запрашиваемая информация относится к категории ограниченного доступа.

2.6.2. Не допускается требовать иные документы для получения муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в пунктах 2.6.1.1, 2.6.1.2, (в случае предоставления муниципальной услуги за плату) настоящего административного регламента.

2.6.3. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента, возложена на заявителя.

2.6.4. Администрация не вправе требовать от заявителя:

– 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;

⁷ Российская газета, № 101, 16.05.2007

⁸ Вестник Видяево, 01.07.2005, № 12

⁹ Вестник Видяево, 21.01.2011, № 2, 28.01.2011, № 3

¹⁰ Вестник Видяево, 00.00.2016, № 00

– представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и нормативными правовыми актами муниципального образования ЗАТО Видяево находятся в распоряжении органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, 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»;

– осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.5. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

2.6.5.1. тексты документов должны быть написаны разборчиво;

2.6.5.2. документы не содержат подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

2.6.5.3. документы не исполнены карандашом;

2.6.5.4. документы не содержат повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.6.6. Документы, указанные в пункте 2.6.1 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов¹¹, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в администрацию с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (51.gosuslugi.ru).

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме заявления, для отказа в предоставлении муниципальной услуги

¹¹ Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, определяющие перечень документов, предоставляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления в форме электронного документа.

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов на бумажном носителе отсутствуют.

Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;
- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- 2.7.2.1. отсутствие в заявлении обязательной к указанию информации;
- 2.7.2.2. отсутствие запрашиваемых сведений в базе ИСОГД либо запрашиваемая информация не относится к сведениям ИСОГД;
- 2.7.2.3. отсутствие у заявителя права доступа к информации в случае, если запрашиваемые сведения отнесены федеральным законодательством Российской Федерации к категории ограниченного доступа.

2.7.3. Основания для отказа в приеме документов и приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной или платной основе.

2.8.2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно категориям заявителей, указанным в пункте 14 постановления Правительства Российской Федерации от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности».

2.8.3. Размер платы за предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории муниципального образования ЗАТО Видяево установлен постановлением Администрации ЗАТО Видяево от 20.05.2016 № 383 «Об установлении размера платы за предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории муниципального образования ЗАТО Видяево».

2.8.4. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом

Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Вход в здание Администрации должен быть оборудован табличкой (вывеской), содержащей наименование органа местного самоуправления.

2.9.2. Здание Администрации должно быть оборудовано кнопкой вызова для беспрепятственного доступа в него инвалидов-колясочников и маломобильных лиц.

2.9.3. Помещение, в котором расположен МФЦ, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан, оборудованным информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы. Должны быть созданы условия для обслуживания в МФЦ маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.4. На территории, прилегающей к зданию Администрации, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.9.5. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.9.6. Прием заявителей осуществляется в кабинете отдела, на рабочем месте должностного лица отдела, оборудованного дополнительными столами и стульями для предоставления консультации, приема документов, в секторе приема заявителей МФЦ, оборудованном в соответствии с Правилами.

2.9.7. Кабинеты отдела, рабочие места специалистов МФЦ должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета (окна), фамилии, имени, отчества и должности специалиста отдела, специалиста МФЦ.

2.9.8. Все помещения Администрации, МФЦ должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.9.9. Места ожидания должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей. Места ожидания МФЦ должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.10. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.11. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование заявителей.

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

2.9.12. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.9.13. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

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

2.9.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом отдела, специалистом МФЦ одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

– количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

– время ожидания услуги;

– график работы отдела, МФЦ;

– место расположения отдела, МФЦ;

2.10.3. В число качественных показателей доступности входят:

– достоверность информации о предоставляемой услуге;

– наличие различных каналов получения услуги;

– простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

– возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг входят:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их нормативные значения приведены в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланк заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, заявитель может получить в электронном виде на региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (51.gosuslugi.ru), а также на официальном сайте ЗАТО Видяево (www.zatovid.ru).

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹².

2.11.3. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки Администрацией действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.4. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.5. При поступлении в адрес Администрации заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, в форме электронных документов с использованием ТКС, документы, являющиеся результатом предоставления

¹² В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

муниципальной услуги, направляются в форме электронного документа¹³ по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Администрация, обязана выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

2.11.6. В связи с невозможностью полностью приспособить места предоставления муниципальной услуги с учетом потребностей инвалидов, предоставление муниципальной услуги, в части приема документов и выдачи результатов предоставления муниципальной услуги, обеспечивается по месту жительства инвалида.

2.11.7. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией (далее – Соглашение о взаимодействии).

2.11.8. При обращении заявителя в МФЦ за получением результата муниципальной услуги МФЦ осуществляет составление и выдачу заявителю документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги Администрацией.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Общие положения

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

3.1.1.1. Прием и регистрация документов, представленных для получения муниципальной услуги.

3.1.1.2. Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 4 к настоящему административному регламенту).

3.2. Прием и регистрация документов, представленных для получения муниципальной услуги

¹³ В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области, или муниципальных правовых актах.

3.2.1. Основанием для начала предоставления услуги является прием документов и регистрация заявления, указанных в пункте 2.6.1. настоящего административного регламента:

- представленных лично заявителем (представителем заявителя);
- направленных по почте, через МФЦ;
- полученных в электронном виде.

3.2.2. *При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги на личном приеме должностное лицо отдела:*

3.2.2.1. устанавливает личность гражданина или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

3.2.2.2. проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента и их надлежащее оформление;

3.2.2.3. заверяет копии предоставляемых документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в установленном порядке) «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;

3.2.2.4. проверяет правильность заполнения заявления;

3.2.2.5. при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (приложение № 1 к настоящему административному регламенту) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления; в исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

3.2.2.6. оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов (приложение № 7 к настоящему административному регламенту) с указанием их перечня и даты получения, а также с указанием перечня сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам, один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к документам;

3.2.2.7. уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги при установлении фактов отсутствия необходимых документов, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению, возвращает предоставленные документы заявителю;

3.2.2.8. в соответствии с резолюцией начальника отдела принимает принятое и зарегистрированное заявление в день поступления для совершения последующих административных действий;

Срок выполнения административных действий – в день обращения.

3.2.3. *При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги в МФЦ при личном обращении заявителя:*

3.2.3.1. Заявитель, лично обратившийся в МФЦ, ожидает вызова к окну приема документов, при необходимости получает информацию и консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

Срок ожидания вызова к окну приема документов – 15 минут.

3.2.3.2. Должностное лицо МФЦ при личном обращении заявителя с заявлением и документами осуществляет действия в соответствии с Порядком участия МФЦ в предоставлении муниципальной услуги, в том числе:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие у заявителя комплекта требуемых документов;
- регистрирует обращение заявителя в установленном порядке;
- проверяет соответствие копий документов предоставленным оригиналам и заверяет их;
- выдает заявителю расписку о приеме документов;
- передает документы, принятые от заявителя для получения муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки о приеме документов, должностному лицу МФЦ, ответственному за передачу документов в Администрацию.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.2.3.3. Должностное лицо МФЦ, осуществляющее передачу документов в Администрацию, не позднее следующего рабочего дня со дня получения документов, совершает следующие действия:

- подшивает вторые экземпляры расписок о приеме документов в папку контроля исполнения обращений заявителей по муниципальным услугам Администрации;
- оформляет реестр документов, принятых от заявителей для получения муниципальной услуги, и организует передачу документов в Администрацию.

3.2.4. При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги, поступивших по почте, через МФЦ, осуществляются следующие административные процедуры:

3.2.4.1. в день поступления заявления, направленного по почте, через МФЦ, должностное лицо Администрации, ответственное за делопроизводство, регистрирует его в Журнале регистрации входящей корреспонденции и передает Главе администрации (лицу, его замещающему);

3.2.4.2. Глава администрации (лицо, его замещающее) в течение 1 рабочего дня со дня получения поступившего по почте, от МФЦ заявления, от должностного лица, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает должностному лицу Администрации, ответственному за делопроизводство;

3.2.4.3. Должностное лицо Администрации, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления от Главы администрации (лица, его замещающего) передает заявление в отдел;

3.2.4.4. Должностное лицо отдела, ответственное за делопроизводство, при получении документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство Администрации, регистрирует в Журнале регистрации входящей корреспонденции отдела в день поступления и передает начальнику отдела (лицу, его замещающему). В день поступления заявления в отдел в соответствии с резолюцией начальника отдела (лица, его замещающего) заявление передается должностному лицу отдела.

Срок выполнения административных действий – 4 дня.

3.2.5. При подаче заявления в электронном виде осуществляются следующие административные процедуры:

3.2.5.1. В день поступления заявления в информационную систему, используемую Администрацией для предоставления услуги (далее - ИС), через Единый портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо отдела, проверяет заявление, правильность его заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента, формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента:

- регистрирует в ИС заявление;
- распечатывает заявление и выполняет в ИС дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

Уведомление о получении заявления формируется в «Личном кабинете» заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.2.5.2. В день получения заявления в электронной форме по ТКС должностное лицо отдела, с использованием программного обеспечения Администрации:

- формирует извещение о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Администрации и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления проверку правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписано заявление и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

– подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Администрации уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента:

– формирует уведомление о приеме заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Администрации и направляет его заявителю;

– распечатывает заявление и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.2.5.3. Результатом административной процедуры является решение о направлении заявления на рассмотрение.

Срок выполнения административных действий – в день поступления заявления.

3.3. Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю

3.3.1. Основанием для начала данного административного действия является поступление заявления и документов должностному лицу отдела.

3.3.2. Должностное лицо отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение трех рабочих дней (со дня поступления ему документов) определяет:

3.3.2.1. Основания для предоставления муниципальной услуги бесплатно или за плату;

3.3.2.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

3.3.2.3. Общий размер оплаты за выдачу сведений ИСОГД.

3.3.3. Если в ходе проверки документов должностное лицо отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, определило основания о предоставлении муниципальной услуги бесплатно, то должностное лицо отдела в течение семи рабочих дней производит необходимые действия по подготовке сведений из разделов ИСОГД, указанных в заявлении. Сведения из разделов ИСОГД направляются заявителю согласно указанному в заявлении о предоставлении муниципальной услуги способу направления. В случае направления заявления о предоставлении муниципальной услуги через МФЦ, решение направляется должностным лицом отдела в МФЦ, если иной способ его получения не указан заявителем. Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня.

3.3.4. В отсутствие оснований для предоставления муниципальной услуги бесплатно должностное лицо отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, не позднее одного рабочего дня по истечении срока, установленного пунктом 3.3.2 регламента, уведомляет заявителя по форме

(приложение № 5 к настоящему административному регламенту), об общем размере оплаты муниципальной услуги по почте, по электронной почте либо лично, в зависимости от избранного заявителем в заявлении способа направления сведений.

3.3.5. Оплата сведений ИСОГД осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 15 постановления Правительства РФ от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности».

3.3.6. Заявитель должен произвести оплату муниципальной услуги и предоставить в отдел документ, подтверждающий оплату муниципальной услуги, в течение одного месяца с момента получения уведомления.

3.3.7. В случае, если оплата не была произведена в срок, установленный пунктом 3.3.6 настоящего регламента, должностное лицо отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.8. После получения от заявителя документа, подтверждающего оплату муниципальной услуги, должностное лицо отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение семи рабочих дней производит необходимые действия по подготовке сведений из разделов ИСОГД, указанных в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.9. Если должностным лицом отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, выявлены основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренные пунктом 2.7.2 настоящего регламента, должностное лицо отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение семи рабочих дней (со дня поступления ему заявления) готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа по форме (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

3.3.10. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается лично или направляется способом, указанным в заявлении. Если в заявлении не указан ни один способ, уведомление направляется по почте. Ответ на запрос, поступивший в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты отправителя (если в обращении не указан предпочтительный способ получения информации). В случае направления заявления о предоставлении муниципальной услуги через МФЦ, решение направляется должностным лицом отдела в МФЦ, если иной способ его получения не указан заявителем. Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений

административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами отдела, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, (далее также – ответственные должностные лица) положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.2. Должностным лицом, осуществляющим текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, является начальник отдела.

4.1.3. Руководителем МФЦ осуществляется внутренний контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МФЦ положений настоящего административного регламента, иных нормативных актов.

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

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводится плановый и внеплановый контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность осуществления плановых проверок качества предоставления муниципальной услуги устанавливает Глава администрации (лицо, его замещающее).

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.4. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги, досудебное расследование проводятся на основании распоряжения Администрации комиссией, в состав которой включаются должностные лица Администрации. Не подлежат включению в состав комиссии должностные лица отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

4.2.5. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

4.2.6. По результатам проверок Глава администрации (лицо, его замещающее) дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и

качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

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

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

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги устанавливается в должностных регламентах муниципальных служащих Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.3.3. В случае выявления нарушений в ходе проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

4.3.4. О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении законодательства Российской Федерации и законодательства Мурманской области, Администрация в течение 10 дней со дня принятия таких мер сообщает в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

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

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

4.4.3. Граждане, их объединения и организации имеют право контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте муниципального образования ЗАТО Видяево.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОТРАСЛЕВОГО (ФУНКЦИОНАЛЬНОГО) ОРГАНА АДМИНИСТРАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОТДЕЛА, МФЦ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отраслевого (функционального) органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц отдела, МФЦ (далее - жалоба).

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

5.2.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.2.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.6. требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами ЗАТО Видяево;

5.2.7. отказ администрации, отраслевого (функционального) органа администрации, его должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается начальником отдела при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) отраслевого (функционального) органа администрации, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые начальником отдела (лицом, его замещающим), рассматриваются непосредственно Главой администрации.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 6 к

настоящему административному регламенту. Жалоба должна содержать:

5.4.1. наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

5.4.2. 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;

5.4.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации, либо муниципального служащего;

5.4.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой на имя Главы администрации (лица, его замещающего) в письменной форме по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ЗАТО Видяево, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при проведении личного приема граждан.

Адрес для направления жалобы: 184372, Мурманская область, н.п.Видяево, ул.Центральная, 8, телефон/факс (815-53) 5-66-74, e-mail: admvid@bk.ru

5.6. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.6.1. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.6.2. Жалобы на решения и (или) действия (бездействия) должностных лиц МФЦ рассматриваются руководителем МФЦ.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим порядком, установленным административным регламентом, администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

5.6.3. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

5.7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта ЗАТО Видяево;

– федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

– регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.7.1. Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail admvid@bk.ru;

- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.7.2. Жалоба, поступившая в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

5.7.3. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.9.2 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Администрация обеспечивает:

5.8.1. оснащение мест приема жалоб;

5.8.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте ЗАТО Видяево, на региональном портале;

5.8.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.8.4. заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.9. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.9.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.9.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

5.9.2.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

5.9.2.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

5.9.2.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.10. Заявитель имеет право запросить в администрации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в Журнале входящей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу Главе администрации (лицу, его замещающего).

5.12. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в журнале учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп администрации и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии Главе администрации (лицу, его замещающему).

5.13. Получив письменную жалобу заявителя Глава администрации (лицо, его замещающее), назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.14. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее

удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом Главой администрации (лицом, его замещающим), решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Главе администрации (лицу, его замещающему).

5.15. По результатам рассмотрения жалобы Глава администрации (лицо, его замещающее) принимает одно из следующих решений:

5.15.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

5.15.2. отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.16. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную 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.

5.17. Ответ на жалобу, поступившую должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

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

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

5.18.3. фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

5.18.4. основания для принятия решения по жалобе;

5.18.5. принятое по жалобе решение;

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

5.18.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.20. При удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.22. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.22.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5.22.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

5.22.4. если в результате рассмотрения жалобы не выявлены нарушения порядка предоставления муниципальной услуги, решения и действия отраслевого (функционального) органа администрации, его должностного лица либо муниципальных служащих приняты в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.23. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

5.23.1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5.23.2. если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы, сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.23.3. Если текст жалобы не позволяет определить ее суть, ответ на

жалобу не дается, и она не подлежит рассмотрению, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему жалобу.

5.24. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящим Порядком, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

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

5.26. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.27. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Форма заявления о предоставлении сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево

В Администрацию ЗАТО Видяево
(наименование органа местного самоуправления)
муниципального образования)

ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево

Прошу предоставить следующие сведения из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево (ИСОГД):

(уточнить, какие именно сведения необходимо предоставить: по генеральному плану, по проекту планировки, по правилам застройки и землепользования, градостроительному плану земельного участка и т.д.)

территории, земельного участка, объекта капитального строительства (нужное подчеркнуть) с кадастровым номером _____ по адресу (точный адрес или обозначение местонахождения интересующей территории): _____

и (или) копии следующих документов, содержащихся в разделе ИСОГД

_____ (указывается наименование раздела информационной системы обеспечения градостроительной деятельности)

Сведения (копии документов) прошу выдать (направить) по почте, на личном приеме, по электронной почте

_____ (нужное подчеркнуть) (указать: на бумажном носителе, в форме электронного документа)

_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)	1
Дата _____ (число, месяц, год)		
_____ (наименование должности)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Дата _____ (число, месяц, год)		2

1 – для физического лица

2 – для юридического лица

Приложение № 2
к административному регламенту

На бланке Администрации

Заявителю _____
(Ф.И.О. заявителя)

Адрес: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уважаемый (ая) _____

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево» Администрация ЗАТО Видяево отказывает в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

(указываются причины отказа)

Глава администрации
ЗАТО Видяево

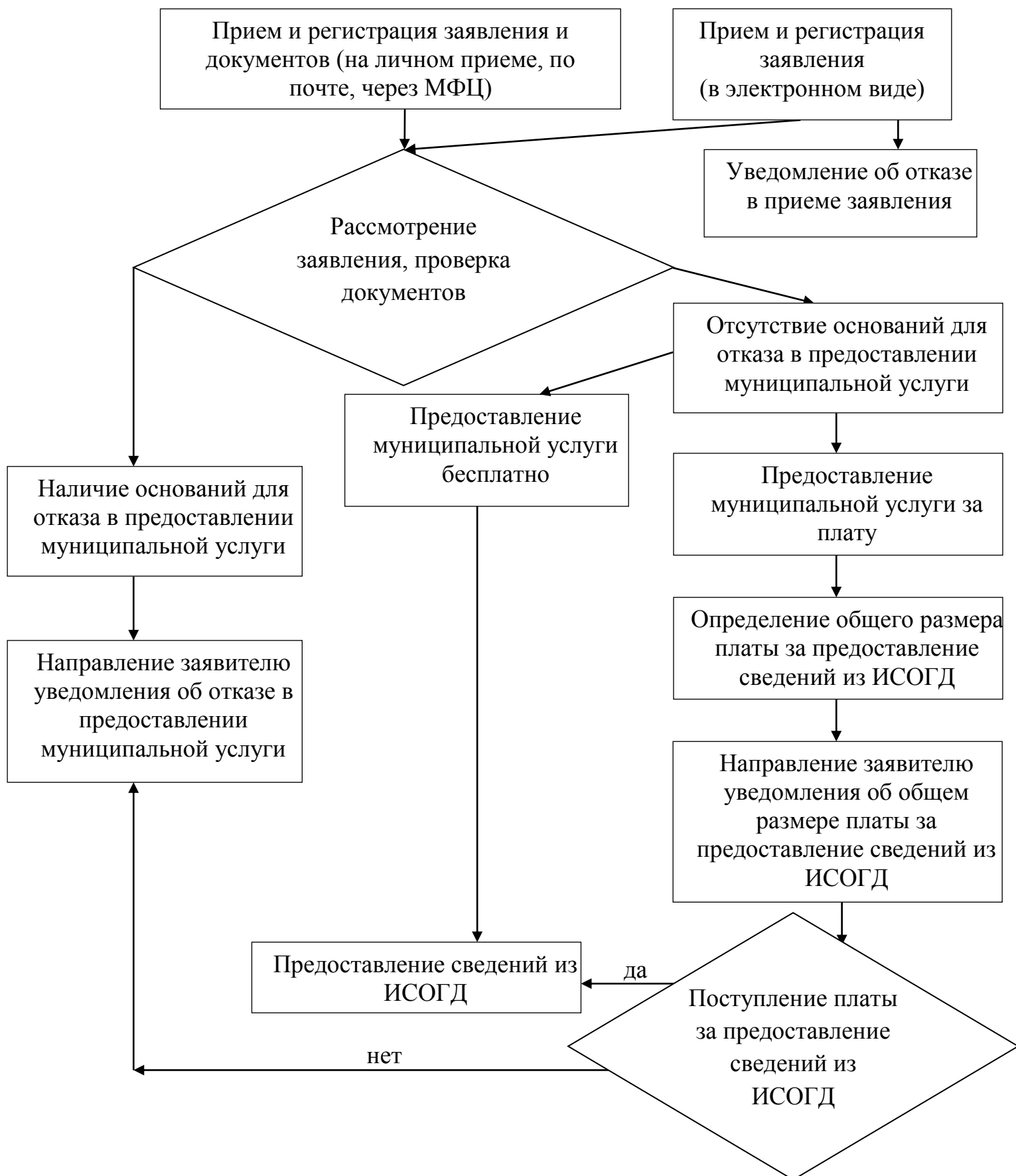
подпись (Ф.И.О.)

Приложение № 3
к административному регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из
информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на
территории ЗАТО Видяево»

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	4
2.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
3.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы отдела	100
4.	Процент заявителей, удовлетворенных местом расположения отдела	100
5.	Достоверность информации о предоставляемой услуге	да
6.	Количество различных каналов получения услуги	2
7.	Процент заявителей, обратившихся за повторной консультацией	10
8.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги	да
9.	Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ	нет
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
10.	Процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов	100
11.	Количество обоснованных жалоб, связанных с предоставлением услуги (единиц), определяемое на основе анализа поступивших жалоб	0
12.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) должностных лиц	100

Блок-схема последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление сведений из информационной системы обеспечения
градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево»



На бланке Администрации

Заявителю _____
(Ф.И.О. заявителя)

Адрес: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ
о размере платы за предоставление сведений из информационной
системы обеспечения градостроительной деятельности на территории
ЗАТО Видяево

Уважаемый (ая) _____

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево» Администрация ЗАТО Видяево сообщает, что общая стоимость платы за предоставление сведений из ИСОГД составляет _____ (цифрами и прописью) рублей.

Глава администрации
ЗАТО Видяево

подпись (Ф.И.О.)

Приложение № 6
к административному регламенту

Форма жалобы

В Администрацию ЗАТО Видяево

(данные о заявителе: 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)

ЖАЛОБА

(указывается должность и (или) фамилия, имя и отчество (при наличии) должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальной услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальной услугу, либо муниципального служащего)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие)

(указываются доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальной услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальной услугу, либо муниципального служащего)

На основании изложенного прошу _____

(указываются требования заявителя)

Информацию о результатах рассмотрения жалобы прошу направить

лично	(указать номер контактного телефона)	
факсом	(указать номер факса)	
почтой	(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)	
электронной почтой	(указать адрес электронной почты)	

В третьем столбце нужный способ отмечается знаком «X», при этом можно указать несколько способов направления информации.

« ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись лица, обратившегося с
жалобой)

Расписка-уведомление

Жалобу и др. документы

гр. _____ принял.

Регистрационный номер жалобы	Дата приема жалобы	Подпись специалиста, принявшего документы	Расшифровка подписи

Приложение № 7
к административному регламенту

Рекомендуемая форма
(на бланке отдела)

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес почтового отправления)

РАСПИСКА № _____

Муниципальным служащим (отдела)

(ФИО должностного лица)

Для предоставления сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории ЗАТО Видяево по:

(уточнить, какие именно сведения)

Получены следующие документы в соответствии с п. 2.6.1. Административного регламента:

№ п/ п	Наименование документа	Вид документа (оригинал, нотариальная копия, ксерокопия)	Реквизиты документа (дата выдачи, номер, кем выдан, иное)	Количество листов
1				
2				
3				
4				
5				
6				

_____ подпись _____ (расшифровка подписи)

_____ дата выдачи расписки