



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.07.2012

№ 172

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление пользователям автомобильных дорог местного значения информации о состоянии автомобильных дорог»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление пользователям автомобильных дорог местного значения информации о состоянии автомобильных дорог».

2. Начальнику Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» Кельбусу А.А. обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Абашева О.В.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И. о. главы Администрации ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Утвержден постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 20.07.2012 № 172
(в редакции от 20.08.2012 № 220,
от 16.12.2013 № 350,
от 10.05.2016 № 126,
от 21.05.2018 № 129)

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление пользователям автомобильных дорог местного значения информации о
состоянии автомобильных дорог»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент оказания муниципальной услуги по предоставлению пользователям автомобильных дорог местного значения информации о состоянии автомобильных дорог (далее – Административный регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявители) являются физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области в установленном законодательством порядке.

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени Заявителей вправе выступать их представители по доверенности (далее – также именуемые Заявители), выданной и оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет адресах, адресах электронной почты Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») приведены в приложении № 1 к Административному регламенту и размещены на информационных стендах в кабинете № 15 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

1.3.2. Сведения о графике работы экономиста отдела ЖКХ МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», предоставляющего муниципальную услугу, приведены в приложении № 2 к Административному регламенту, сообщаются по телефону 5-03-66 и также размещаются:

- на вывеске при входе в кабинет экономиста отдела ЖКХ МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- на информационных стендах в кабинете № 15 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

1.3.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

1.3.4. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи, по телефону 8 (81558) 5-03-66;
- средств почтовой связи, по адресу: ул. Советская, д. 20, помещение 15, г. Островной, Мурманской обл., 184640;
- электронной почты, по адресу www.51gosuslugi.ru;
- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru, а также официального сайта ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru;
- информационных стендов.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки экономист отдела ЖКХ МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (далее - должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги) обязан:

- назвать наименование учреждения, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать на заданные вопросы корректно, внятно, точно.

1.3.6. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано относиться к обратившимся корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.7. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Должностное лицо квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.8. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.9. Письменный ответ подписывает начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет», в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.10. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственное за приём и консультирование, направляет ответ Заявителю в срок 5 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан продлевается до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 3).

1.3.11. Должностное лицо сообщает Заявителю время предоставления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.12. Должностное лицо в обязательном порядке информирует Заявителя, представившего документы для предоставления муниципальной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- д) о порядке обжалований решений, действий или бездействия должностного лица.

1.3.13. Консультирование осуществляется также путём оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а предоставляемая информация структурирована.

1.3.14. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет приём заявлений для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы.

1.3.15. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приёма документов, размещаются административные регламенты муниципальных услуг, предоставляемых экономистом ЖКХ МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление пользователям автомобильных дорог местного значения информации о состоянии автомобильных дорог.

2.2. Наименование муниципального казенного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменная информация о состоянии дорог, временном ограничении или прекращении движения по автомобильным дорогам местного значения;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Решение о предоставлении муниципальной услуги принимается не позднее 1 рабочего дня после обращения Заявителя.

2.4.2. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при подаче документов, при получении результата муниципальной услуги, при обращении за консультацией не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»¹;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 08.11.2007 № 257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;
- Уставом муниципального образования закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области, утвержденным решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 26.04.2012 № 59-06;

¹ «Российская газета» от 08.10.2003 № 202

² «Российская газета» от 05.05.2006 № 95

³ «Российская газета» от 14.11.2007 № 4517

⁴ «Российская газета» от 30.07.2010 № 5247

⁵ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования ЗАТО г. Островной

- Уставом Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области», утвержденным постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 17.08.2016 № 224.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения информации о состоянии автомобильных дорог местного значения Заявитель представляет в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» заявление (приложение № 5).

Заявители по своему желанию дополнительно могут представлять иные документы и сведения, которые, по их мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.6.2. Заявление представляется в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в оригинале. Текст заявления и иных представленных по желанию документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц (фамилии, имена и отчества граждан) без сокращения с указанием полного обратного адреса. В заявлении и представленных документах не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.6.3. Запрещается 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;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, представляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.02.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, для предоставления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1 Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.2 Причиной для отказа в приеме заявления могут служить следующие обстоятельства:

- несоответствие представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.2 Административного регламента;

- отсутствие автодороги, по которой запрашиваются сведения, в перечне муниципальных автодорог ЗАТО г. Островной.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Центральный вход в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;
- режим работы.

Вход в здание, в котором расположен орган, предоставляющий муниципальную услугу, оборудуется кнопкой вызова, по возможности, оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.2. Напротив здания должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указателем отдельного места для инвалидов.

2.9.3. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам.

2.9.4. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.9.5. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее приём.

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

В помещениях, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны быть созданы условия для обеспечения доступности указанных объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9.7. Кабинет приёма Заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего приём.

2.9.8. Место для приёма посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей оценки предоставляемой муниципальной услуги входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы специалистов МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами.

Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, их продолжительность должны быть сведены до оптимального минимального значения.

Оптимальное минимальное значение количества взаимодействий Заявителя с должностными лицами МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» при предоставлении муниципальной услуги - два. Первое взаимодействие: при подаче запроса о предоставлении услуги. Второе взаимодействие: при получении результата предоставления услуги.

2.10.3. В группу качественных показателей оценки предоставляемой муниципальной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.4. Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные в пункте 2.4 настоящего Административного регламента и при отсутствии жалоб со стороны Заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.».

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки заявления о предоставлении муниципальной услуги Заявитель может получить непосредственно у должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и на сайте www.51.gosuslugi.ru.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение письменного запроса Заявителя;
- подготовка письменного ответа на запрос и направления ответа Заявителю.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» заявления, предоставленного лично Заявителем или направленного посредством почтовой, электронной или факсимильной связи.

При личном обращении Заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет прием заявления, проверяет правильность оформления, наличие необходимых реквизитов, подписей в заявлении;
- помогает Заявителю собственноручно написать заявление при отсутствии у Заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении;
- вносит в Журнал регистрации заявлений запись о приеме заявления;

- по просьбе Заявителя заполняет на представленном заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и передает Заявителю;

- уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги при установлении фактов несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.2 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению и, при согласии Заявителя, возвращает представленные документы Заявителю;

- информирует Заявителя о невозможности предоставления информации, если предметом обращения является предоставление информации, не входящей в полномочия МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой информации;

- передает принятое заявление на рассмотрение начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии Заявителя.

Документы, направленные в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» почтовым отправлением, регистрируются в соответствии с правилами делопроизводства.

В случае обращения Заявителя за получением услуги по электронной почте, работа с обращением ведется аналогично письменному обращению.

3.3. Рассмотрение письменного запроса Заявителя

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, передает на подпись начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» зарегистрированное заявление для наложения резолюции.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в день получения зарегистрированного заявления:

- рассматривает поступившее заявление и определяет правомочность предоставления муниципальной услуги; принимает положительное решение о предоставлении услуги в случае отсутствия оснований, указанных в пункте 2.7 Административного регламента;

- проставляет резолюцию на заявлении о результатах рассмотрения, которая содержит: поручение об исполнении, срок исполнения, фамилию исполнителя (должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги), подпись автора резолюции и дату.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления, в соответствии с резолюцией начальника МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» передает на исполнение должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4. Подготовка письменного ответа на запрос

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, заявления с резолюцией начальника МКУ СГХ «ЗАТО г. Островной».

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в 5-дневный срок со дня получения заявления с резолюцией начальника МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»:

- подготавливает в 2-х экземплярах проект письма МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» о состоянии автомобильных дорог местного значения или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- передает проект письма о состоянии автомобильных дорог (или об отказе в предоставлении муниципальной услуги) с заявлением начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» на подпись.

Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта письма о состоянии автомобильных дорог (или об отказе в предоставлении муниципальной услуги) подписывает письмо и передает его с заявлением должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, не позднее двух календарных дней со дня подписания ответа регистрирует в Журнале исходящей корреспонденции письмо о состоянии автомобильных дорог (или об отказе в предоставлении муниципальной услуги) с присвоением исходящего номера.

Ответ о состоянии автомобильных дорог (или отказ о предоставлении муниципальной услуги) направляется Заявителю согласно способу, указанному в заявлении.

3.4.2. При получении ответа Заявителем лично, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, не позднее двух календарных дней со дня подписания ответа уведомляет Заявителя о результате предоставления муниципальной услуги посредством телефонной связи, а также о необходимости получения ответа в течение трех календарных дней.

Заявитель, прибывший в назначенный день и время в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» для получения подписанного письма с информацией о состоянии автомобильных дорог, должен иметь при себе документы, удостоверяющие личность, а представитель Заявителя документы, удостоверяющие личность и полномочия.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при выдаче подписанного письма с информацией о состоянии автомобильных дорог (об отказе в предоставлении муниципальной услуги):

- проверяет документы, удостоверяющие личность Заявителя, личность и полномочия представителя Заявителя;

- выдает 1 экземпляр письма с информацией о состоянии автомобильных дорог Заявителю под роспись;

- подшивает 1 экземпляр письма с информацией о состоянии автомобильных дорог в соответствующее дело согласно номенклатуре дел для хранения и учета в работе.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет не более 5 минут.

В случае неявки Заявителя в течение времени, указанного должностным лицом, для получения результата предоставления муниципальной услуги, а также в случае отсутствия возможности уведомления Заявителя посредством телефонной связи, по истечении трех календарных дней, со дня подготовки ответа, ответ направляется Заявителю по электронной почте (при наличии электронного адреса Заявителя) или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

3.4.3. Ответ Заявителю может быть направлен в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в заявлении. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня получения подписанного письма о состоянии автомобильных дорог (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) направляет ответ Заявителю электронной почтой.

3.4.4. Ответ Заявителю может быть направлен посредством почтовой связи по адресу, указанному в заявлении. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 2 рабочих дней со дня получения подписанного письма о состоянии автомобильных дорог (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) направляет заказным письмом ответ Заявителю.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственным должностным лицом положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственным должностным лицом

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Должностное лицо МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственное за консультирование и информирование граждан, несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

4.1.2. Контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, муниципального образования ЗАТО г. Островной.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

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. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании нормативных правовых актов Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги глава Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушения законодательства.

Справку подписывают должностные лица Администрации ЗАТО г. Островной, проводившие проверку, и утверждает глава Администрации ЗАТО г. Островной.

Плановая проверка осуществляется 1 раз в год.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник

МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностного лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

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

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении действующего законодательства, МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о результатах проведенной проверки направляется по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» обращения граждан, их объединений или организаций.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми

актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

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;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», МФЦ либо в Администрацию ЗАТО г. Островной. Жалобы на решения, принятые начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подаются на имя главы Администрации ЗАТО г. Островной.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр⁵, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной (www.zato-ostrov.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская д. 20, пом. 15, телефон: (81558) 5-03-66, телефакс: (81558) 5-02-23, e-mail: www.51gosuslugi.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 7.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 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.

5.7. Ответ на обращение (жалобу) не дается:

- в случае если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.8. В случае если в письменном обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Администрации ЗАТО г. Островной, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (жалобу).

Администрация ЗАТО г. Островной или должностное лицо при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.9. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» располагает этой информацией и документами.

5.11. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подлежит рассмотрению начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицом, его замещающим, в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.12. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее, проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.12.1. Запись Заявителей проводится должностным лицом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи с занесением записи в книгу учета приема граждан.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее, проводит личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее, проводивший личный прием граждан, оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

5.12.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, ответственное за делопроизводство, производит запись в журнале учета поступающей корреспонденции (приложение № 6).

Лицо, ответственное за делопроизводство, должно:

- оформить расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передать жалобу начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы:

- вносит в карточку учета входящих документов порядковый номер записи (входящий номер), дату и время приема документов, инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;

- проставляет на жалобе штамп МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции), при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, передает принятую жалобу с приложенными к ней документами в день принятия жалобы начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», 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, нормативными правовыми актами муниципального образования ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.14. В случае выявления в действиях должностных лиц нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в письменной форме сообщает лицу, законные интересы которого нарушены.

5.15. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.16. Если Заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

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

Приложение № 1 к Административному регламенту

Реквизиты Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства ЗАТО г. Островной»

Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу	Должностное лицо	Телефон, факс	Адрес электронной почты	Адрес
Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»	Экономист отдела ЖКХ МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	8(81558) 5-03-66	www.51gosuslugi.ru	Советская ул., д. 20, пом. 15, 184640, ЗАТО г. Островной, Мурманская обл.

Приложение № 2 к Административному регламенту

График работы должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги

Дни недели	Специалисты	Часы приёма
Понедельник	Экономист отдела	Работа с документами с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00.
Вторник	ЖКХ	
Среда	Экономист отдела	Работа с документами с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00.
Четверг	ЖКХ	
Пятница	Экономист отдела	Работа с документами
	ЖКХ	
Суббота, воскресенье	-	Выходной
Перерыв на обед	-	с 12.30-14.00.

Приложение № 3 к Административному регламенту

Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

Ф.И.О., адрес Заявителя

Мурманская область Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства ЗАТО г. Островной» (МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») ОГРН 1095110000523, ИНН 5114000356 ул. Советская, д.20, пом.15, г. Островной, Мурманская область, 184640

от №

на № от

Уважаемый (ая) (имя, отчество Заявителя)!

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги (вид услуги) сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения продлено на срок ___ дней в связи с направлением запроса в (наименование учреждения, организации)

Ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до «дата».

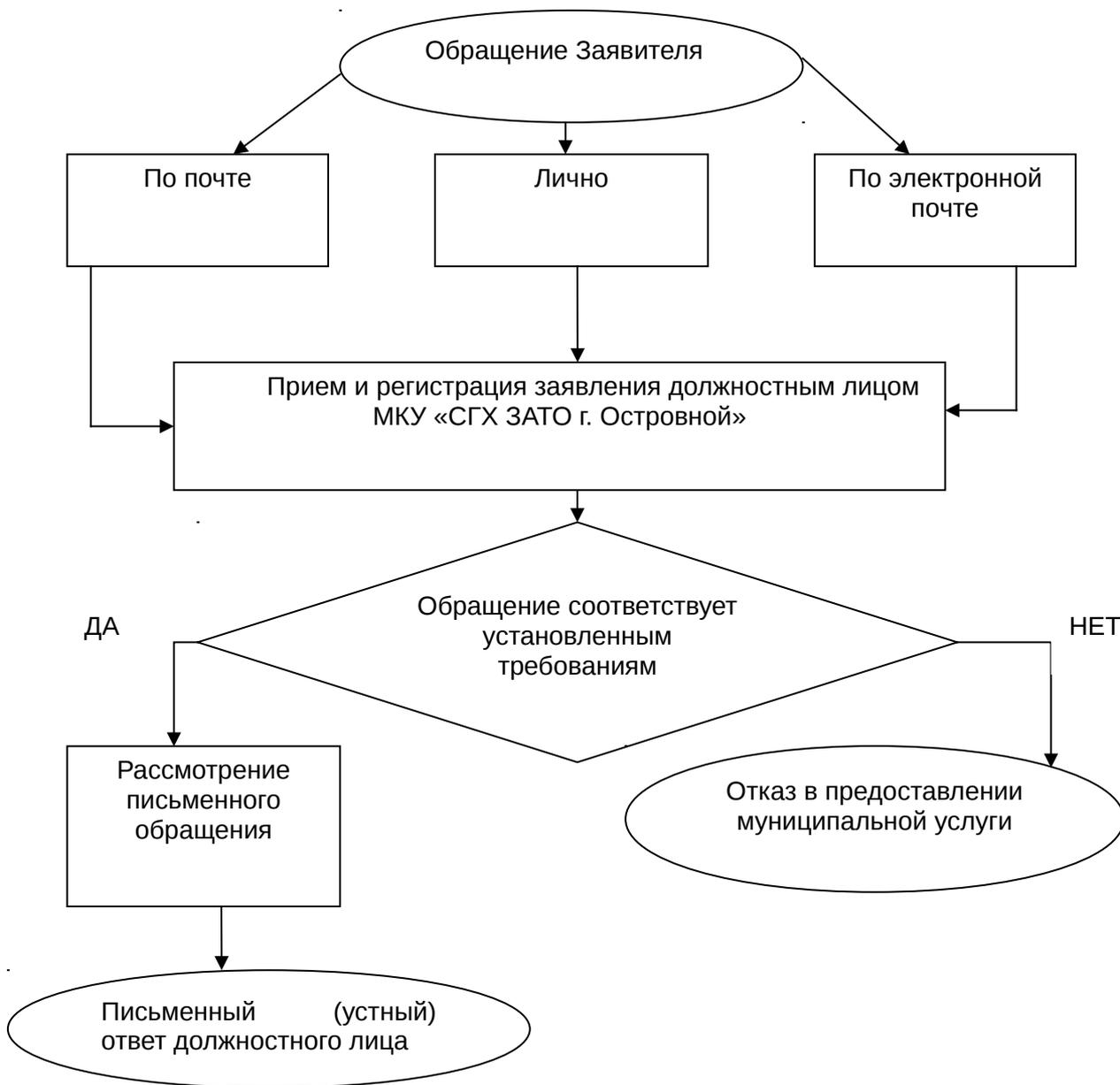
Начальник

МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (подпись) (расшифровка подписи)

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

Приложение № 4 к Административному регламенту

Блок-схема оказания муниципальной услуги «Предоставление пользователям автомобильных дорог местного значения информации о состоянии автомобильных дорог»



Приложение № 5 к Административному регламенту

Начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

От (Ф.И.О. Заявителя)

проживающего (ей)

(адрес места жительства) тел.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить мне информацию о состоянии автомобильных дорог местного значения (находящихся на территории ЗАТО г. Островной) (наименование дороги)

Ответ прошу направить

«дата» (подпись) (расшифровка подписи)

Входящий штамп учреждения

Расписка-уведомление

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Приложение № 6 к Административному регламенту

ЖУРНАЛ Регистрации входящей корреспонденции

№ п/п	Дата поступления документа	№ и дата документа	Автор документа	Кому направлен документ	Краткое содержание документа	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 7 к Административному регламенту

Жалоба (претензия) на действие (бездействие) должностного лица
Наименование органа, в который подаётся жалоба
Должностное лицо, которому выносится претензия
Ф.И.О. Заявителя
Адрес Заявителя
(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)
Суть жалобы (претензии)
«Дата» Подпись Заявителя

Приложение № 8 к Административному регламенту

Показатели оценки доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели оценки доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Количественные показатели оценки предоставления муниципальной услуги		
1.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги(% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших)	0
5.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами	2
Качественные показатели оценки предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
7.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (да/нет)	да
8.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей обратившихся за повторной консультацией)	10
9.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) должностного лица, ответственного за приём и консультацию граждан	100
10.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда должностного лица, ответственного за приём и консультацию граждан	100