Приложение

к приказу комитета городского хозяйства администрации

города Ставрополя

от «18» марта 2020 г. № 33

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Согласование производства земляных работ на территории муниципального образования. Подготовка и выдача ордеров на проведение земляных работ»

1. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Согласование производства земляных работ на территории муниципального образования. Подготовка и выдача ордеров на проведение земляных работ» (далее соответственно – Комитет, Административный регламент, услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению услуги Заявителям.

2. Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством Российской Федерации.

Круг заявителей

3. Получателями услуги являются физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, обратившиеся с письменным или электронным запросом (заявлением), поданным лично или через законного представителя (далее - Заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

4. Информация о месте нахождения и графике работы Комитета, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» (далее – ГКУ СК «МФЦ»), муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» (далее – МКУ «МФЦ»):

1) Комитет расположен по адресу: г. Ставрополь, ул. Дзержинского, 116в/1;

график работы:

понедельник - пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.;

выходные дни - суббота, воскресенье.

2) ГКУ СК «МФЦ» расположено по адресу: г. Ставрополь, ул. Доваторцев, 55 А.

График работы:

понедельник - четверг с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

пятница с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.;

суббота с 09 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.;

без перерыва;

выходной день: воскресенье.

3) МКУ «МФЦ» расположены по адресам: г. Ставрополь, ул. Васильева, 49; г. Ставрополь, ул. Голенева, 21; г. Ставрополь, ул. Мира, 282 а; г. Ставрополь, ул. 50 лет ВЛКСМ, 8а/1-2, просп. Кулакова, 10м.

График работы:

понедельник с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.;

вторник - пятница с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

суббота с 08 час. 00 до 13 час. 00 мин.;

без перерыва;

выходной день - воскресенье.

4) Справочные телефоны:

Комитета (8652) 35-02-58, 24-27-63;

МКУ «МФЦ» (8652) 24-77-52;

ГКУ СК «МФЦ» (8652) 35-66-01.

5) адреса официальных сайтов администрации города Ставрополя (далее - Администрация), Комитета, ГКУ СК «МФЦ», МКУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты:

официальный сайт Администрации: www.ставрополь.рф;

официальный сайт ГКУ СК «МФЦ»: www.umfc26.ru;

официальный сайт МКУ «МФЦ»: www.mfc26.ru;

электронная почта Комитета: [kghadm@mail.ru](mailto:kghadm@mail.ru);

электронная почта ГКУ СК «МФЦ»: mfc@umfc26.ru;

электронная почта МКУ «МФЦ»: [mfc.stv@mfc26.ru](mailto:mfc.stv@mfc26.ru).

5. Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Комитете, ГКУ СК «МФЦ», МКУ «МФЦ» осуществляется:

при личном обращении заявителя;

при письменном обращении заявителя;

при обращении заявителя посредством телефонной связи;

через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и электронную почту Комитета;

через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал);

через государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края).

6. На информационных стендах Комитета и МКУ «МФЦ» размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

сроки предоставления услуги;

размер государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при предоставлении услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

7. Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на официальном сайте Администрации, а также на Едином портале и Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

2. Стандарт предоставления услуги

8. Полное наименование услуги – «Согласование производства земляных работ на территории муниципального образования. Подготовка и выдача ордеров на проведение земляных работ» (далее – ордер, производство работ).

9. Услуга предоставляется Комитетом при производстве земляных работ на автомобильных дорогах общего пользования местного значения в границах муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края в соответствии с Перечнем, являющимся приложением к Порядку ремонта и содержания автомобильных дорог общего пользования местного значения в границах муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края утвержденным правовым актом администрации города Ставрополя, либо затрагивающих элементы обустройства указанных автомобильных дорог.

Ответственным за предоставление услуги является отдел городских дорог Комитета.

В целях получения информации и документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляется межведомственное взаимодействие с МКУ «МФЦ».

10. В соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=8C1D5B5CB2C6135B9EFF625A2F2920C95BB1D1A8184A75992C8443159A0992AD6C466167V5j1J) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения 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 [Перечень](consultantplus://offline/ref=8C1D5B5CB2C6135B9EFF7C5739457EC35FBA8EA6104D7ACF77D94542C55994F82C0667301A0FDCA130E5EA5BV1j0J) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Ставропольской городской Думы.

Описание результата предоставления услуги

11. Результатом предоставления услуги является:

1) выдача ордера по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему Административному регламенту;

2) уведомление об отказе в выдаче ордера по форме, приведенной в приложении 3 к настоящему Административному регламенту;

3) продление ордера;

4) уведомление об отказе в продлении ордера по форме, приведенной в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

12. Общий срок предоставления услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации заявления о предоставлении услуги (далее – заявление).

В случае выполнения аварийных работ срок предоставления услуги - в течение 2 рабочих дней с момента подачи заявления.

13. Услуга считается предоставленной с момента получения заявителем ее результата.

14. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, регулирующих предоставление услуги.

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 05.12.1994, № 32, статья 3301);

Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 190-ФЗ («Российская газета», 30.12.2004, № 290);

Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 29.10.2001, № 44, статья 4147);

Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» («Собрание законодательства Российской Федерации», 11.12.1995, № 50, ст. 4873; «Российская газета», № 245, 26.12.1995);

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, статья 3822);

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; «Российская газета», № 95, 05.05.2006; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральный закон от 08 ноября 2007 г. № 257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 12.11.2007, № 46, статья 5553);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179; «Российская газета», № 168, 30.07.2010) (далее – Закон № 210 ФЗ);

Федеральный закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2011, № 15, ст. 2036; «Парламентская газета», № 17, 08-14.04.2011; «Российская газета», № 75, 08.04.2011168, 30.07.2010) (далее – Закон № 63-ФЗ);

[решение](consultantplus://offline/ref=8C1D5B5CB2C6135B9EFF7C5739457EC35FBA8EA6104D7BC870D24542C55994F82CV0j6J) Ставропольской городской Думы от 11 мая 2016 г. № 847 «Об Уставе муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края» («Вечерний Ставрополь», 21.05.2016, № 93);

решение Ставропольской городской Думы от 23 августа 2017 г. № 127 «Об утверждении Правил благоустройства территории муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края» (первоначальный текст документа опубликован в издании «Вечерний Ставрополь», № 159, 06.09.2017);

[постановление](consultantplus://offline/ref=4A5656CCA15D12CEB5F63D137659662704EBDD5F3298721E3A6E370C07A20115B0CA8817557D8CE4C671BF42W9AEL) администрации города Ставрополя от 11.05.2017 № 795 «Об утверждении Положения о комитете городского хозяйства администрации города Ставрополя»;

последующие редакции указанных нормативных правовых актов;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Ставропольского края, муниципальные правовые актами, а также настоящий Административный регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии

с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их представления, в том числе в электронной форме

15. Для получения услуги заявителем подается [заявление](consultantplus://offline/ref=4A5656CCA15D12CEB5F6231E6035382D01E1875135907F486333315B58F20740F08A8E42163980ECWCA4L) в соответствии с приложением № 1 к Административному регламенту с приложением следующих документов:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя - для физических лиц;

2) документ, удостоверяющий личность представителя заявителя;

3) документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя (предоставление указанного документа не требуется, в случае если от имени юридического лица обращается лицо, имеющее право действовать без доверенности);

4) проект проведения работ, согласованный с заинтересованными службами, отвечающими за сохранность инженерных коммуникаций;

5) календарный график производства работ;

6) соглашение (договор) с собственником или уполномоченным им лицом о восстановлении благоустройства земельного участка, на территории которого будут проводиться работы по ремонту коммуникаций;

7) схемы организации движения и ограждения места производства работ (в местах проведения которых возникает необходимость временного изменения движения транспортных, пешеходных и велосипедных потоков).

16. Для продления ордера (в случае, если работы не могут быть выполнены в первоначальные сроки, указанные в ордере) заявителю необходимо представить заявление на имя руководителя Комитета на продление ордера по форме, приведенной в приложении 1 к настоящему Административному регламенту с указанием причины продления и документы, подтверждающие причины продления;

2) оригинал ранее выданного ордера.

17. Заявление и документы, указанные в пункте 15 настоящего Административного регламента, могут быть предоставлены заявителем лично, путем направления их посредством факсимильной связи с последующим представлением оригиналов, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством электронной почты, а также через Единый портал, Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

18. При обращении за предоставлением услуги в электронной форме заявление и документы подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее – электронная подпись) следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3, КВ1, КВ2, КА1.

19. [Правила](consultantplus://offline/ref=4A5656CCA15D12CEB5F6231E6035382D01E88254309A7F486333315B58F20740F08A8E42163981E4WCA7L) использования электронной подписи при обращении за получением услуги установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852.

20. Для использования электронной подписи при обращении за получением услуги заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Законом № 63-ФЗ (далее - удостоверяющий центр).

21. Ключи электронной подписи, используемые для формирования электронной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

22. Использование заявителем электронной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных [статьей 10](consultantplus://offline/ref=4A5656CCA15D12CEB5F6231E6035382D01E2835A339F7F486333315B58F20740F08A8E42163981EDWCA4L) Закона № 63-ФЗ.

23. В соответствии с пунктами 1, 2 и 4 части 1 статьи 7 Закона № 210-ФЗ Комитет не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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 Закона № 210-ФЗ;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

б) наличие ошибок в заявлении и документах, необходимых для предоставления услуги, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, специалиста отдела городских дорог Комитета, работника МКУ «МФЦ» при первоначальном отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя отдела городских дорог Комитета, руководителя МКУ «МФЦ» при первоначальном отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе представленных в электронной форме

24. Основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, является признание усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписаны указанные заявление и документы, недействительной.

25. Специалист отдела городских дорог Комитета, специалист отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ», принявший решение об отказе в приеме заявления, обязан незамедлительно проинформировать заявителя о принятом решении с подготовкой [уведомления](#Par794) об отказе в приеме заявления согласно приложению 4 к Административному регламенту и указанием оснований принятия данного решения, подписанного руководителем Комитета.

26. В случае устранения причин, послуживших основанием для отказа в приеме документов для предоставления услуги, заявитель может повторно обратиться с аналогичным заявлением.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

27. Основания для приостановления предоставления услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами города Ставрополя не предусмотрены.

28. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

1) отсутствие полномочий Комитета на выдачу ордера;

2) заявителем не представлены либо представлены не в полном объеме документы, предусмотренные пунктом 15 настоящего Административного регламента на выдачу ордера;

3) заявителем не представлены документы, подтверждающие причины продления ордера.

Перечень услуг, необходимых и обязательных

для предоставления услуги

29. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя не предусмотрены.

Порядок и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги

30. Услуга по выдаче ордера предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

31. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги в Комитете и МКУ «МФЦ» не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении

услуги, в том числе в электронной форме

32. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в пункте 15 Административного регламента, представленное в Комитет, МКУ «МФЦ» заявителем (его представителем), регистрируется в день его поступления путем внесения данных в информационные системы: в МКУ «МФЦ» - в автоматизированную информационную систему «МФЦ», в Комитете - в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – САДЭД «Дело»).

Срок регистрации заявления о предоставлении услуги в Комитете, МКУ «МФЦ» не должен превышать 15 минут, за исключением времени обеденного перерыва.

33. При поступлении запроса о предоставлении услуги с приложением документов в электронной форме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством электронной почты, Единого портала или Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края регистрация запросов производится в тот же день, если запрос поступил в период рабочего времени. В случае поступления запросов в электронной форме в нерабочее время, выходные и праздничные дни запросы регистрируются в первый рабочий день в течение первого часа рабочего времени.

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга,

к местам ожидания и приема заявителей размещению

и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной

информации о порядке предоставления услуги, обеспечению

доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

34. Требования к помещениям Комитета, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание (помещения), в котором расположен Комитет, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей, в том числе пандусами, поручнями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей с ограниченными возможностями здоровья. Вход в помещения Комитета оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Комитета и информацию о режиме его работы.

35. Помещения Комитета, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы для специалистов Комитета.

36. В помещении Комитета для заявителей выделяются секторы информирования и ожидания, а также кабинеты для приема заявителей.

37. Под сектор информирования и ожидания отводится помещение, площадь которого определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения заявителей в помещениях Комитета. Сектор информирования и ожидания оборудуется столами и стульями для возможности оформления запроса. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не менее 5 мест.

38. Кабинет для приема заявителей оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

режима работы Комитета.

39. Рабочее место специалиста Комитета оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

40. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления услуги в Комитете.

41. На информационных стендах в секторе информирования и ожидания размещается информация, указанная в [пункте 6](#Par111) Административного регламента.

42. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МКУ «МФЦ».

Здания (помещения), в которых расположен МКУ «МФЦ», оборудуются входом для свободного доступа заявителей, в том числе пандусами, поручнями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

43. Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), которая располагается рядом с входом и содержит следующую информацию о МКУ «МФЦ»:

наименование;

место нахождения;

режим работы;

номер телефона группы информационной поддержки МКУ «МФЦ»;

адрес электронной почты.

44. Выход из здания МКУ «МФЦ» оборудуется соответствующим указателем.

45. Помещения МКУ «МФЦ», предназначенные для работы с заявителями, располагаются на первом этаже здания и имеют отдельный вход.

46. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МКУ «МФЦ» делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

47. Сектор информирования и ожидания включает:

информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу и Порталу государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МКУ «МФЦ»;

стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

электронную систему управления очередью, предназначенную для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту МКУ «МФЦ»;

формирования отчетов о посещаемости МКУ «МФЦ», количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов МКУ «МФЦ».

48. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МКУ «МФЦ», осуществляющего прием и выдачу документов.

49. Рабочее место специалиста МКУ «МФЦ» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

50. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в МКУ «МФЦ».

51. В секторе информирования и ожидания МКУ «МФЦ» размещаются информационное табло, информационные стенды, содержащие информацию, указанную в [пункте 6](#Par111) Административного регламента, а также информационный киоск, обеспечивающий доступ к перечню документов, необходимых для получения услуги, и полной версии текста Административного регламента.

Показатели доступности и качества услуги, в том числе

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами

при предоставлении услуги и их продолжительность,

возможность получения услуги в МКУ «МФЦ», возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе

с использованием информационно-коммуникационных технологий

52. Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов.

53. Качество:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги, - 95 процентов.

54. Доступность:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги, - 100 процентов;

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через сеть «Интернет», - 90 процентов.

55. Вежливость:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью персонала, - 95 процентов.

56. Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных заявителей по данному виду услуг - 2 процента;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок, - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования, - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования, - 90 процентов.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

Перечень административных процедур

57. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) информирование и консультирование по вопросам предоставления услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, подготовка и выдача (направление) уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме;

3) направление заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, МКУ «МФЦ» в Комитет (в случае поступления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в МКУ «МФЦ»);

4) рассмотрение документов, оформление результата предоставления услуги;

5) выдача заявителю результата предоставления услуги.

58. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 5 к Административному регламенту.

Информирование и консультирование

по вопросам предоставления услуги

59. Основанием для информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги является личное обращение заявителя в Комитет, МКУ «МФЦ» или поступление обращения заявителя в письменном, электронном виде. Информирование и консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляются специалистами отдела городских дорог Комитета, МКУ «МФЦ».

60. Критерий принятия решения при выполнении административной процедуры - обращение заявителя за информированием и консультированием по вопросам предоставления услуги.

61. Специалист отдела городских дорог Комитета, специалист отдела по работе с обращениями МКУ «МФЦ» в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

62. В случае обращения заявителя посредством телефонной связи специалист отдела городских дорог Комитета, специалист отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ» в доброжелательной, вежливой форме информирует заявителя по вопросам предоставления услуги, а также о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты и официальных сайтах Администрации, МКУ «МФЦ».

63. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста отдела городских дорог Комитета, специалиста отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ», принявшего телефонный звонок.

64. Срок информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги при личном обращении заявителя или при обращении заявителя посредством телефонной связи не должен превышать 15 минут.

65. Если для информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги требуется больше вышеуказанного срока, специалист отдела городских дорог Комитета, специалист отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ» предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для информирования и консультирования либо разъясняет заявителю о возможном обращении по вопросам предоставления услуги в письменном, электронном виде в Комитет, МКУ «МФЦ» с указанием их места нахождения, графиков работы, адресов электронной почты.

66. В случае поступления в Комитет обращения заявителя в письменном, электронном виде специалист общего отдела Комитета, ответственный за ведение делопроизводства, в день его поступления регистрирует обращение.

67. Ответ на обращение готовится в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

68. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем Комитета либо уполномоченным лицом МКУ «МФЦ» (в случае, если обращение направлено в МКУ «МФЦ»), и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

69. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

70. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги и (или) выдача заявителю перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

71. Контроль исполнения административной процедуры информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги в Комитете осуществляет руководитель отдела городских дорог Комитета, в МКУ «МФЦ» - руководитель отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ».

Прием и регистрация заявления и документов, необходимых

для предоставления услуги, подготовка и выдача (направление) уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых

для предоставления услуги, поступивших в электронной форме

72. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Комитет, МКУ «МФЦ» с заявлением и документами, необходимыми для предоставления услуги, указанными в пункте 15 Административного регламента, в том числе направленными в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через Единый портал и Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

73. Критерии принятия решения при выполнении административной процедуры:

1) обращение заявителя за предоставлением услуги;

2) наличие либо отсутствие оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме (приведены в пункте 24 Административного регламента).

74. При поступлении в Комитет заявления в электронной форме и необходимых для предоставления услуги документов, подписанных электронной подписью, специалист отдела городских дорог Комитета проводит процедуру проверки действительности электронной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов), необходимый для предоставления услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=4A5656CCA15D12CEB5F6231E6035382D01E2835A339F7F486333315B58F20740F08A8E42163981EDWCAEL) Закона № 63-ФЗ, в день поступления указанных заявления и документов, в случае если они поступили в период рабочего времени. После проведения проверки действительности электронной подписи специалист отдела городских дорог Комитета осуществляет распечатку заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, проставляет заверительную подпись «Получено по электронным каналам связи с использованием электронной подписи», свою должность, личную подпись, расшифровку и осуществляет регистрацию указанных документов. В случае поступления указанных заявления и документов в нерабочее время, выходные или праздничные дни проверка действительности электронной подписи, распечатка заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляются в течение первого часа рабочего времени первого рабочего дня, следующего за днем поступления указанных заявления и документов.

75. В случае если в результате проверки электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист отдела городских дорог Комитета в день проведения проверки осуществляет подготовку [уведомления](#Par749) об отказе в приеме заявления и документов о предоставлении услуги, поступивших в электронной форме в соответствии с приложением 4 к Административному регламенту, с указанием причин, приведенных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=4A5656CCA15D12CEB5F6231E6035382D01E2835A339F7F486333315B58F20740F08A8E42163981EDWCAEL) Закона № 63-ФЗ, послуживших основанием для принятия указанного решения, которое подписывает руководитель Комитета.

76. Специалист отдела городских дорог Комитета в течение 1 дня со дня подписания уведомления об отказе в регистрации заявления и документов о предоставлении услуги, поступивших в электронной форме, подписывает данное уведомление электронной подписью руководителя Комитета и направляет по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет на портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

77. Руководитель Комитета в течение 1 рабочего дня со дня поступления уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, подписывает его и направляет на регистрацию специалисту общего отдела Комитета, ответственному за регистрацию.

78. Специалист общего отдела Комитета в течение 1 рабочего дня со дня поступления уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, подписывает его электронной подписью руководителя Комитета и направляет по адресу электронной почты заявителя.

79. Ответственность за прием и регистрацию заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, при личном обращении заявителя несет специалист отдела городских дорог Комитета, специалист по работе с заявителями МКУ «МФЦ», который:

1) устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя или представителя заявителя, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

2) проводит проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям:

тексты документов должны быть написаны разборчиво;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства указываются полностью;

отсутствие в документах подчисток, приписок и зачеркнутых слов;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов;

3) сверяет представленные заявителем подлинники документов (копии документов, заверенных в порядке, установленном действующим законодательством) и копии документов и ниже реквизита «Подпись» проставляет заверительную надпись «с подлинником сверено», свою должность, личную подпись, расшифровку подписи.

Подлинники представленных заявителем или его представителем документов возвращаются заявителю.

80. Ответственность за прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, при личном обращении заявителя в Комитет несет специалист отдела дорог отдела Комитета.

81. Ответственность за регистрацию заявления и документов, необходимых для предоставления услуги в САДЭД «Дело» несет специалист общего отдела Комитета.

82. Заявление по просьбе заявителя заполняется специалистом общего отдела Комитета, специалистом отдела городских дорог Комитета, специалистом отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ».

83. Специалист общего отдела Комитета, ответственный за регистрацию, специалист отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ» вносит в соответствующую информационную систему, указанную в пункте 32 Административного регламента, следующие данные:

регистрационный номер заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

дату регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

данные заявителя (фамилию, имя, отчество, наименование юридического лица);

почтовый и (или) электронный адрес заявителя.

84. Срок приема и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, не должен превышать 15 минут.

85. Административная процедура в МКУ «МФЦ» заканчивается выдачей заявителю [расписки](#Par859) о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с приложением 6 к Административному регламенту, в Комитете - информированием заявителя о дате получения результата предоставления услуги и по желанию заявителя отметкой о дате приема заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, на копии или втором экземпляре заявления, направлением в электронной форме уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме.

86. Контроль исполнения административной процедуры приема и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, подготовки и выдачи (направления) уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, в Комитете осуществляют руководитель отдела городских дорог Комитета, руководитель общего отдела Комитета в МКУ «МФЦ» - руководитель отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ».

Направление заявления и документов, необходимых

для предоставления услуги, МКУ «МФЦ» в Комитет

(в случае поступления заявления и документов, необходимых

для предоставления услуги, в МКУ «МФЦ»)

87. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в МКУ «МФЦ».

88. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, указанных в пункте 15 настоящего Административного регламента в МКУ «МФЦ».

89. Не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в МКУ «МФЦ» курьер МКУ «МФЦ» передает заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, специалисту общего отдела Комитета, ответственному за регистрацию.

90. Специалист общего отдела Комитета, ответственный за регистрацию, регистрирует заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, в Комитете в САДЭД «Дело» в день их поступления из МКУ «МФЦ».

91. Максимальный срок направления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, МКУ «МФЦ» в Комитете составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в МКУ «МФЦ».

92. Административная процедура направления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, МКУ «МФЦ» в Комитете заканчивается регистрацией заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в Комитете.

93. Контроль исполнения административной процедуры направления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, МКУ «МФЦ» в Комитет (в случае поступления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в МКУ «МФЦ») осуществляют руководитель общего отдела Комитета и руководитель соответствующего отдела МКУ «МФЦ».

Рассмотрение документов, оформление результата предоставления услуги

94. Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту отдела городских дорог Комитета заявления и документов, указанных в пункте 15 настоящего Административного регламента.

95. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренной пунктом 8 настоящего Административного регламента.

96. Специалист отдела городских дорог Комитета проводит проверку представленных документов, указанных в пункте 15 настоящего Административного регламента, на соответствие установленным требованиям и на наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента.

97. В случае установления оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента, специалист отдела городских дорог Комитета готовит уведомление об отказе в выдаче (продлении) ордера по форме, приведенной в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

98. Специалист общего отдела Комитета, ответственный за регистрацию, регистрирует результаты предоставления услуги в САДЭД «Дело» в течение 1 рабочего дня со дня их поступления на регистрацию.

99. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента, заявителю выдается (продлевается) ордер.

100. При согласовании заявления о продлении ордера, на оригинале ордера ставится штамп «Согласовано продление» с указанием должности, инициалов и подписи ответственного специалиста отдела городских дорог Комитета.

101. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 рабочих дней. В случае выполнения аварийных работ – 1 рабочий день.

102. Результатом административной процедуры является регистрация ордера Комитетом.

Выдача заявителю результата предоставления услуги

103. Основанием административной процедуры является регистрация ордера.

104. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является регистрация ордера или уведомление об отказе в выдаче (продлении) ордера.

105. Результатом административной процедуры является выдача (продление) заявителю ордера, уведомление об отказе в выдаче (продлении) ордера

106. Заявителю, обратившемуся за получением услуги в Комитет лично, результаты предоставления услуги выдаются специалистом общего Комитета, ответственным за регистрацию в Комитете, если иной способ их получения не указан заявителем.

107. Результаты предоставления услуги заявитель получает в Комитете при предъявлении специалисту общего отдела Комитета, ответственному за регистрацию, документа, удостоверяющего его личность, документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя.

108. Заявителю, обратившемуся за получением услуги в Комитет посредством почтовой связи, результаты предоставления услуги направляются по почтовому адресу заявителя, если иной способ их получения не указан заявителем, в течение 1 рабочего дня со дня их регистрации.

109. Заявителю, обратившемуся за получением услуги в Комитет в электронной форме, результаты предоставления услуги направляются по адресу электронной почты заявителя или в его личный кабинет на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, если иной способ их получения не указан заявителем, в течение 1 рабочего дня со дня их регистрации.

110. В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги в МКУ «МФЦ», специалист отдела городских дорог Комитета в течение 2 дней после принятия решения направляет ордер или уведомление об отказе в выдаче ордера в МКУ «МФЦ» для выдачи заявителю.

111. Срок исполнения административной процедуры - 1 рабочий день.

112. Ответственность за выдачу (продление) заявителю ордера или уведомления об отказе в Комитете несет руководитель отдела городских дорог Комитета.

4. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

Административного регламента и иных нормативных правовых

актов Российской Федерации, Ставропольского края,

муниципальных правовых актов города Ставрополя,

устанавливающих требования к предоставлению услуги,

а также принятием ими решений

113. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителями соответствующих подразделений Комитета и МКУ «МФЦ» в процессе исполнения административных процедур.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления услуги,

в том числе порядок и формы контроля за полнотой

и качеством предоставления услуги

114. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется уполномоченным органом администрации города Ставрополя (далее - уполномоченный орган) и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, контроль за рассмотрением и подготовкой ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Комитета и МКУ «МФЦ» по предоставлению услуги.

115. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

116. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

117. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом формируется комиссия в составе должностных лиц уполномоченного органа, Администрации, Комитета и МКУ «МФЦ».

118. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги определяется уполномоченным органом, но не реже одного раза в год.

119. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления услуги, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

120. В ходе плановых и внеплановых проверок:

1) проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

2) выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления услуги.

121. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

122. Комитет и МКУ «МФЦ могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего

услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые

(осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

123. Должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты МКУ «МФЦ», ответственные за осуществление административных процедур, указанных в разделе 3 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

124. В случае допущенных нарушений должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты МКУ «МФЦ» несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам

контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны

граждан, их объединений и организаций

125. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о результатах осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения

и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу,

должностного лица, муниципального служащего органа,

предоставляющего услугу, МКУ «МФЦ», специалиста МКУ «МФЦ»

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего

услугу, должностного лица и муниципального служащего органа,

предоставляющего услугу, МКУ «МФЦ», специалиста МКУ «МФЦ»

126. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Комитета, МКУ «МФЦ», должностного лица, муниципального служащего Комитета или специалиста МКУ «МФЦ» в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги, комплексного запроса;

2) нарушение Комитетом, должностным лицом, муниципальным служащим Комитета, специалистом Комитета срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ Комитета в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

7) отказ Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление Комитетом предоставления 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

10) требование Комитетом у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 4 пункта 23 Административного регламента.

Органы государственной власти, органы местного

самоуправления города Ставрополя и уполномоченные

на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

128. Жалоба на действия специалистов Комитета подается в Комитет и рассматривается его руководителем.

129. Жалоба на действия специалиста МКУ «МФЦ» подается в Центр и рассматривается его руководителем.

130. Жалоба на действия руководителей Комитета, муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» подается в Администрацию и рассматривается главой города Ставрополя.

131. Жалоба на действия руководителя государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» подается в министерство экономического развития Ставропольского края и рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

132. Заявители, являющиеся индивидуальными предпринимателями, юридическими лицами, вправе подать жалобу на решение и действия (бездействие) Комитета, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Комитета в антимонопольный орган в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

133. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

134. Жалоба может быть направлена по почте, через МКУ «МФЦ», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего услугу, Единого портала, Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

135. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа (Комитет, МКУ «МФЦ»), наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя МКУ «МФЦ», специалиста Комитета, МКУ «МФЦ», 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) Комитета, МКУ «МФЦ», должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя МКУ «МФЦ», специалиста Комитета, МКУ «МФЦ»;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, МКУ «МФЦ», должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя МКУ «МФЦ», специалиста Комитета, МКУ «МФЦ». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы

136. Жалоба регистрируется в день ее поступления в Администрацию, Комитет, МКУ «МФЦ».

137. Жалоба, поступившая в Администрацию, Комитет, МКУ «МФЦ», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, МКУ «МФЦ» , специалиста МКУ «МФЦ» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

138. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

139. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

140. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

141. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 140 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, МКУ «МФЦ», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

142. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 140 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

143. Информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, МКУ «МФЦ», должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалистов Комитета, МКУ «МФЦ» размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги в Комитете, МКУ «МФЦ», на официальном сайте Администрации, Едином портале, а также Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель

комитета городского хозяйства

администрации города Ставрополя И.А. Скорняков