

Администрация Терского района

Постановление

от 01.04.2016

п.г.т. Умба

№ 90

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования Терский район»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 № 261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 № 299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования Терский район».

2. Постановление администрации Терского района от 01.08.2014 № 412 «Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования» считать утратившим силу.

3. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Терский район Сверчкова А.Г.

И.о. главы муниципального образования
Терский район



Ф.Ф. Терещук

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной
деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования Терский
район»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования Терский район» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку и контроль за исполнением регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляет Отдел по управлению муниципальной собственностью и земельным отношениям администрации Терского района, ответственный за организацию и предоставление муниципальной услуги (далее ОУМС и ЗО, Отдел) и Отдел Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Терском районе МАУ МФЦ «Мои документы» (далее – Отдел МФЦ).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы ОУМС и ЗО, Отдела МФЦ содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении заявителя;
- путем размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: 51.gosuslugi.ru
- путем размещения на официальном сайте Терского района по адресу: <http://terskyrayon.gov-murman.ru>
- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной и содержит сведения о:

- порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- особенностях размещения рекламных конструкций на объектах различных форм собственности;

- перечне документов, необходимых для получения данной муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представляемых (представленных) документов;

- условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить на официальном сайте Терского района, а также у должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.3.6. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляются должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю непосредственно в ОУМС и ЗО, Отдел МФЦ, а также по телефону или электронной почте.

Консультации предоставляются по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги, сроков приема и перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги, порядка обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.7. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

1.3.8. В случае, когда для подготовки информации на запрос о предоставлении муниципальной услуги требуется большее время, заявителю назначается другое удобное для него время.

1.3.9. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются специалистом в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении).

1.3.10. При информировании по процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо, ответственное за приём и консультирование, обязано:

- назвать наименование учреждения, должность, свои фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

1.3.11. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

Специалисты ОУМС и ЗО, Отдела МФЦ, ответственные за приём и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.12. Специалисты ОУМС и ЗО, Отдела МФЦ, ответственные за приём и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.13. Информация об административных процедурах предоставления муниципальной услуги должна предоставляться заявителям в установленные сроки, быть четкой, достоверной, полной.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования Терский район.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Отдел по управлению муниципальной собственностью и земельным отношениям администрации Терского района.

2.2.2. Прием заявления и необходимых документов может осуществляться специалистом в Отделе МФЦ в порядке, установленном соглашением о взаимодействии, заключенным между администрацией Терского района и Отделом МФЦ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Терского района.

2.3.2. Отказ в предоставлении сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Терского района.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 14 рабочих дней со дня регистрации документов, указанных в п. 2.6.1. Административного регламента.

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

2.4.3. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 Российская газета, № 237, 25.12.1993);

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 190-ФЗ;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства РФ от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности»;

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

- Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 30.08.2007 №85 «Об утверждении документов по ведению ИСОГД»

- Постановление администрации Терского района от 09.12.2010 №623 «Об утверждении Положения об информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Терского района»;

- Устав муниципального образования Терский район;

- Постановление администрации Терского района от 01.03.2016 № 57 «Об утверждении Положения об отделе по управлению муниципальной собственностью и земельным отношениям администрации Терского района».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории муниципального образования Терский район (далее - ИСОГД Терского района) заявитель предоставляет в администрацию Терского района:

а) заявление, содержащее сведения по форме, приведенной в Приложении № 3;

б) документ, подтверждающий внесение платы за предоставление указанных сведений (для лиц из числа заявителей, которым услуга предоставляется за плату);

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

2.6.2. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпункте «б» пункта 2.6.1. Административного регламента, ОУМС и ЗО, Отдел МФЦ запрашивает самостоятельно в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги являются:

- не поддающийся прочтению текст письменного обращения;
- в тексте документов имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;
- отсутствие в обращении (запросе) сведений, необходимых для осуществления поиска информации и направления ее пользователю;
- заявление не соответствует требованиям Административного регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие, запрашиваемых документов в ИСОГД Терского района;
- невнесение заявителем платы за предоставление указанных сведений, при отсутствии у заявителя права на их бесплатное получение;
- заявка подана лицом, не уполномоченным заявителем на осуществление таких действий;
- запрашиваемые документы отнесены Федеральным законодательством к категории ограниченного доступа и заявитель не имеет права доступа к такой информации.

2.7.3. Оснований для приостановления предоставления услуги не предусмотрено.

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

2.8.1. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги рассчитан на основании Постановления Правительства РФ от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности» и составляет:

- за предоставление сведений, содержащихся в одном разделе информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, - 1000 рублей;
- за предоставление копии одного документа, содержащегося в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности, - 100 рублей.

2.8.2. Бесплатно сведения, содержащиеся в ИСОГД Терского района предоставляются по запросам органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций (органов) по учету объектов недвижимого имущества, по учету государственного и муниципального имущества, а в случаях предусмотренных федеральными законами, по запросам физических и юридических лиц.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор зданий (строений), в которых планируется расположение Отдела и Отдела МФЦ, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здания, в которых расположены Отдел и Отдел МФЦ, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.3. Центральные входы в здания, в которых расположены Отдел и Отдел МФЦ, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Отдела/Отдела МФЦ;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.5. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.6. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

2.9.7. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.8. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.9. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

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

2.9.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.12. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

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

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

2.9.15. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.16. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

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

2.9.18. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.19. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

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

2.9.20. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.21. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.22. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

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 доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы специалистов ОУМС и ЗО/Отдела МФЦ;
- место расположения ОУМС и ЗО/Отдела МФЦ;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входит:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Показатели оценки доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 5 к Административному регламенту.

Обязательными требованиями к взаимодействию сотрудников администрации с потребителями муниципальной услуги являются соблюдение профессиональной этики и сохранение конфиденциальности информации.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки заявления и других документов заявитель может получить в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: 51.gosuslugi.ru.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- прием документов и рассмотрение запроса;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- направление заявителю запрашиваемой информации по муниципальной услуге или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (Приложение № 2).

3.2. Прием документов и рассмотрение запроса

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в адрес администрации Терского района/Отдела МФЦ необходимых документов указанных в п. 2.6.1. Административного регламента.

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления заявления с приложенными документами регистрирует его в книге учета входящих документов и передает на рассмотрение руководителю администрации Терского района (далее - руководитель).

3.2.3. Руководитель в день получения документов рассматривает их, принимает решение и передаёт на рассмотрение начальнику ОУМС и ЗО.

3.2.4. Начальник Отдела в течение одного дня дает письменное поручение должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – Исполнитель), возвращает документы должностному лицу, ответственному за делопроизводство, для передачи Исполнителю.

3.2.5. Исполнитель в течение трех дней со дня получения Заявления проводит проверку содержащихся в нем сведений согласно форме Заявления, приведенной в Приложении № 3.

3.2.6. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Административного регламента, и выявленных оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7 Административного регламента, Исполнитель уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняя заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является завершение рассмотрения Заявления и документов.

3.3.2. По результатам проверки Заявления и документов, представленных заявителем, Исполнитель определяет основания:

- для предоставления информации из ИСОГД Терского района;
- для отказа в рассмотрении заявления о предоставлении услуги.

3.4. Направление заявителю запрашиваемой информации по муниципальной услуге или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги Исполнитель готовит итоговый документ с предоставлением сведений из ИСОГД Терского района, согласовывает проект итогового документа с начальником Отдела и направляет руководителю администрации для подписания.

3.4.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги Исполнитель готовит письмо об отказе в предоставлении сведений из ИСОГД Терского района, согласовывает проект ответа заявителю с начальником Отдела и направляет руководителю администрации для подписания.

3.4.3. Итоговый документ с предоставлением сведений из системы обеспечения градостроительной деятельности или письмо об отказе в предоставлении муниципальной с указанием причины изготавливается в двух экземплярах, один из которых выдается заявителю, второй хранится в Отделе.

3.4.4. Датой выдачи сведений из ИСОГД Терского района или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги считается день получения соответствующего документа заявителем в Отделе/Отделе МФЦ или день направления сведений или письма по почте по адресу, указанному заявителем.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление услуги, положений Административного регламента и иных нормативно - правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется начальником Отдела.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании нормативных правовых актов администрации Терского района.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) 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.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник Отдела назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также определяет перечень вопросов, подлежащих рассмотрению.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административного регламента, нарушения законодательства Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования Терский район.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку и начальник Отдела.

4.2.6. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей начальник Отдела рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц Отдела за соблюдение требований Административного регламента закреплена в их должностных регламентах и должностных инструкциях

4.3.1. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

4.3.3. Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

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

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

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

4.4.3. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Терского района 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.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа (учреждения), его должностных лиц и муниципальных служащих 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 муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области 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;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ органа (учреждения), их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 4 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

–наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа (учреждения), оказываемых муниципальную услугу, их должностных лиц, либо муниципальных служащих;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), их должностных лиц, либо муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

5.6. Жалоба рассматривается начальником Отдела, при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела, рассматриваются заместителем главы муниципального образования Терский район, курирующим данное направление деятельности.

5.7. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в орган (учреждение), предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- адреса Отдела, Отдела МФЦ, указанные в Приложении №1;
- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.8. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5. 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.

5.9. Орган (учреждение), предоставляющее муниципальную услугу обеспечивает:

– оснащение мест приема жалоб;

– информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

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

5.10. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа (учреждения) принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

5.12. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), подлежит рассмотрению должностным в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа (учреждения), их должностных лиц 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.

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

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию органа (учреждения), уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

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

5.16. Орган (учреждение) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. Орган (учреждение) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

**Контактные данные ОМСУ и Отдела МФЦ, предоставляющих муниципальную
услугу**

Администрация Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:
184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42
Секретарь: (815-59) 5-04-45
Организационно-правовой отдел: (815-59) 5-06-68
Адрес электронной почты: terskibereg@com.mels.ru
Официальный сайт: terskyrayon.gov-murman.ru

ОУМС и ЗО администрации Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:
184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42, каб. № 15
Начальник отдела: 8(815-59) 5-14-46
Специалисты: 8 (815-59) 5-13-36
Адрес электронной почты: burgagina@terskyrayon.ru

График работы

Понедельник – Четверг – с 8.30 до 17.00 часов,
Пятница – с 8.30 – 15.30 часов,
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,
Суббота, Воскресенье – выходные дни
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.
С 1 июня по 16 сентября:
Понедельник – Четверг – с 8.00 до 17.00 часов,
Пятница – с 8.00 – 12.00 часов,
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,
Суббота, Воскресенье – выходные дни
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

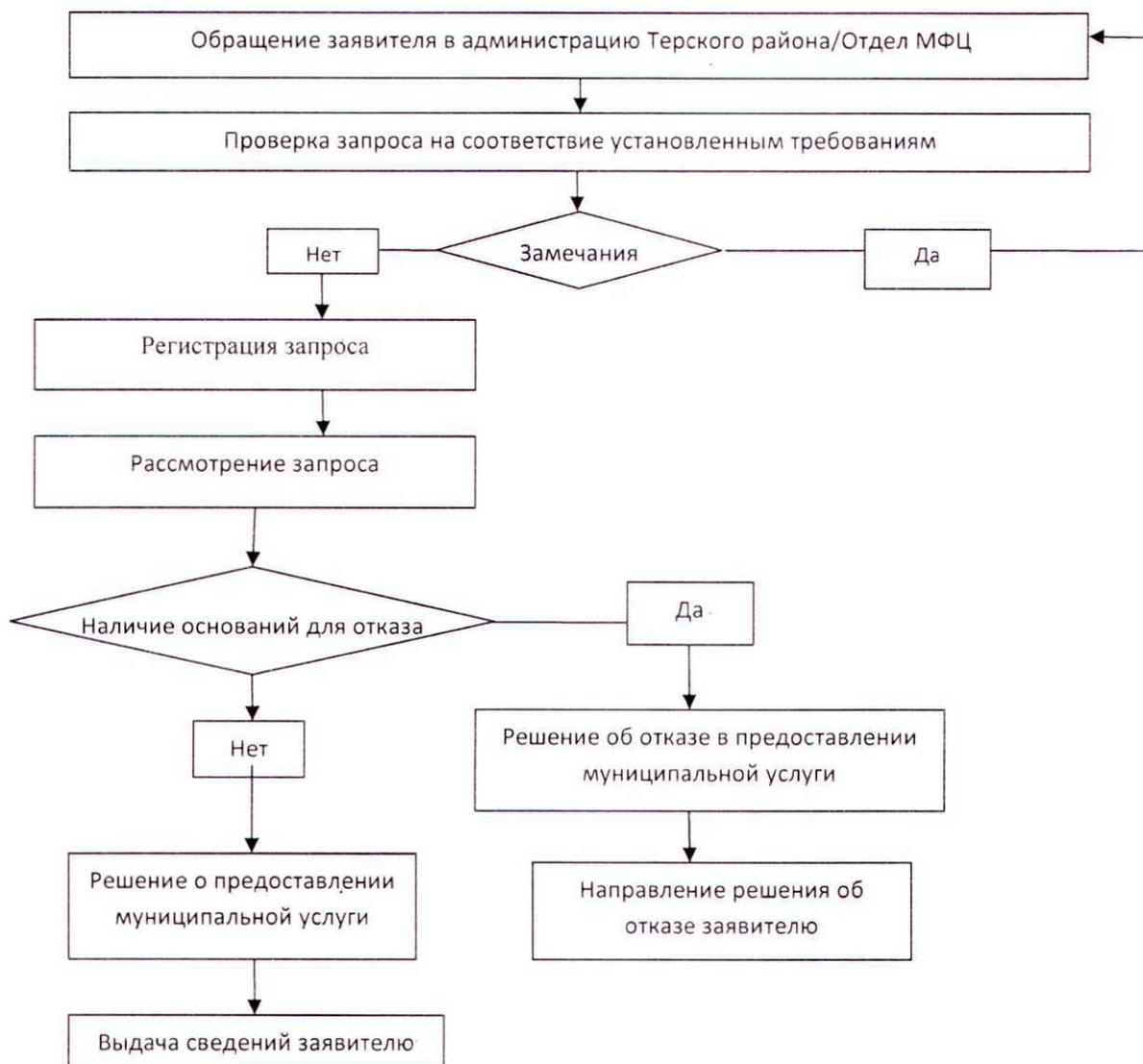
Отдел МФЦ в Терском районе

Местонахождение: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Советская, д.5
Руководитель: (815-59) 5-01-14
Специалист: тел./факс (815-59) 5-01-13
Адрес электронной почты: mfcumba@mail.ru

График работы

Понедельник – Среда – с 10.00 до 18.00 часов,
Четверг – с 12.00 до 20.00 часов,
Пятница – с 10.00 до 16.00 часов,
Суббота, воскресенье – выходные дни
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление сведений из информационной системы градостроительной деятельности,
осуществляемой на территории муниципального образования Терский район»**



Заявление на предоставление сведений содержащихся в ИСОГД

Главе муниципального образования Терский район
от _____
Ф.И.О.

адрес по прописке

паспортные данные (серия, номер, кем, когда)
тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию из ИСОГД _____
(перечень разделов ИСОГД)

Кадастровый номер участка: _____

Местоположение, адрес участка: _____

Ориентиры границ участка: _____

Форма предоставления информации: _____
(электронный вид, на бумажном носителе)

Способ доставки: _____
(лично, почта)

« _____ » _____ 20 ____ г.

(подпись)

Настоящим даю свое согласие на обработку моих персональных данных в целях обеспечения исполнения моего обращения и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую свободно, своей волей и в своем интересе.

Согласие дается на период времени до истечения установленных правовыми актами сроков хранения соответствующей информации и документов, при работе с которыми использовались мои Персональные данные.

(подпись)

(расшифровка подписи)

ЖАЛОБА
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОМСУ

Наименование органа, в который подается жалоба _____

Должностное лицо, которому выносится претензия _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

(почтовый, по которому должен быть направлен ответ)

Контактные реквизиты:

(телефон, адрес электронной почты, факс)

Суть жалобы (претензии) *(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием, бездействием)*

Перечень прилагаемых документов:

Подпись заявителя _____

Дата _____

**ПОКАЗАТЕЛИ
ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И
ИХ ЗНАЧЕНИЯ**

№ 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 Отдела	95
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
Качественные показатели оценки предоставления муниципальной услуги		
5	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей обратившихся за повторной консультацией)	10
7	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих Отдела	95
8	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов предоставления услуги служащими Отдела (профессиональное мастерство)	100