

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«28» февраля 2019 г. г. Енисейск № 45-п

Об утверждении

административного регламента

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг", постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 № 186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», ст.46 Устава города Енисейска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела строительства и архитектуры И.Х. Хасанову.

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Енисейск-плюс» и размещению на официальном информационном интернет - сайте г.Енисейска www.eniseysk.com.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава города В.В. Никольский

Утвержден

Постановлением

администрации города Енисейска

от «28» февраля 2019 г. № 45-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ВЫДАЧЕ СВЕДЕНИЙ**

**ИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок и стандарт предоставления отделом строительства и архитектуры администрации города Енисейска (далее - Отдел) муниципальной услуги по выдаче сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности (далее - Услуга).

2. Заявителем при предоставлении Услуги является физическое или юридическое лицо либо его уполномоченный представитель.

3. Сведения о местонахождении и графике работы Отдела, справочных телефонах, адресах электронной почты, местах и графике приема заявителей, в том числе приема заявлений и выдачи результата предоставления Услуги, форма заявления, перечень документов, прилагаемых к заявлению, размещаются на официальном сайте администрации города по адресу: www.eniseysk.com (далее - Сайт), а также на информационных стендах, расположенных в местах, определенных для приема заявителей.

4. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления Услуги, сведений о ходе предоставления Услуги.

Для получения информации о порядке предоставления Услуги, в том числе о ходе предоставления Услуги, граждане могут обратиться:

устно на личном приеме или посредством телефонной связи к уполномоченному должностному лицу Отдела или к сотруднику КГБУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ, многофункциональный центр);

в письменной форме или в форме электронного документа в адрес Отдела;

Информирование производится по вопросам предоставления Услуги, в том числе:

о месте нахождения и графике работы Отдела;

о справочных телефонах Отдела;

об адресе электронной почты Отдела, официальном сайте администрации города;

о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления Услуги, в том числе о ходе предоставления Услуги;

о порядке, форме и месте размещения информации;

о перечне документов, необходимых для получения Услуги;

о времени приема заявителей и выдачи документов;

об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

Продолжительность консультирования уполномоченным должностным лицом Отдела составляет не более 5 минут.

Время ожидания консультации не должно превышать 15 минут.

В случае получения обращения в письменной форме или форме электронного документа по вопросам предоставления Услуги уполномоченное должностное лицо Отдела обязано ответить на обращение в срок не более тридцати дней со дня регистрации обращения. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления Услуги.

5. Сведения о местонахождении, графике работы МФЦ размещены на сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.24mfc.ru, раздел "Центры и офисы".

6. Информация, указанная в [пунктах 3](#P49) - [4](#P52) настоящего Регламента, размещается на Сайте в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" и на информационных стендах, расположенных по адресу: г. Енисейск, ул. Горького, 6.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

7. Наименование Услуги: выдача сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности (далее - сведения из ИСОГД).

8. Наименование органа, предоставляющего Услугу: Отдел строительства и архитектуры администрации города Енисейска.

9. Результатом предоставления Услуги является выдача заявителю сведений из ИСОГД либо отказ в предоставлении Услуги.

10. Срок предоставления Услуги составляет 14 дней с даты представления документа, подтверждающего внесение платы за предоставление указанных сведений.

11. Правовые основания для предоставления Услуги:

Конституция Российской Федерации;

Градостроительный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости";

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 24.07.2008 № 161-ФЗ "О содействии развитию жилищного строительства";

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 09.06.2006 № 363 "Об информационном обеспечении градостроительной деятельности";

Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия";

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов";

Приказ Министерства экономического развития 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 информационной системы обеспечения градостроительной деятельности".

12. Услуга предоставляется на основании заявления. Форма [заявления](#P391) представлена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

В заявлении указываются следующие сведения:

1) фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя и реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя (для гражданина);

2) наименование и местонахождение заявителя (для юридического лица), а также государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица в Едином государственном реестре юридических лиц, идентификационный номер налогоплательщика, за исключением случаев, если заявителем является иностранное юридическое лицо;

3) раздел информационной системы, запрашиваемые сведения о развитии территории, застройке территории, земельном участке и объекте капитального строительства;

4) форма предоставления сведений, содержащихся в информационной системе;

5) способ получения результата Услуги - лично либо посредством почтового отправления либо в электронной форме;

6) кадастровый номер земельного участка - для получения сведений в отношении земельного участка, который стоит на учете в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии (далее - Росреестр);

7) адрес объекта капитального строительства - для получения сведений в отношении такого объекта.

13. Документами, предоставление которых необходимо при обращении с заявлением, являются:

1) документ, подтверждающий личность заявителя, в случае обращения представителя юридического или физического лица - документ, подтверждающий полномочия представителя юридического или физического лица;

2) в случае если заявителем является иностранное юридическое лицо - заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица в соответствии с законодательством иностранного государства;

3) в случае отсутствия у заявителя информации о кадастровом учете и адресе объекта, а также для получения сведений о развитии и застройке территории - схема с указанием границ земельного участка, объекта капитального строительства или иного объекта.

14. Заявитель вправе предоставить в Отдел по собственной инициативе платежный документ (копию платежного документа) о плате за выдачу сведений из ИСОГД.

15. Заявление, а также приложенные документы могут быть представлены заявителем:

лично (через уполномоченного представителя) с 09:00 до 16:00 по адресу: 663180, г. Енисейск, ул. Горького, 6, выходные дни: суббота, воскресенье;

посредством почтового отправления в Отдел по адресу: 663180, г. Енисейск, ул. Горького, 6.

в электронном виде через Единый портал государственных услуг по адресу: www.gosuslugi.ru (далее - Портал), либо через Сайт;

лично (через уполномоченного представителя) в МФЦ.

16. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

17. Основания для приостановления предоставления Услуги или отказа в предоставлении Услуги.

Основания для приостановления предоставления Услуги отсутствуют.

Основанием для отказа в предоставлении Услуги является наличие установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации запрета на предоставление сведений.

18. Выдача сведений из ИСОГД осуществляется за плату.

Размер платы за выдачу сведений из ИСОГД устанавливается ежегодно и утверждается администрацией города Енисейска.

Информация о размере платы размещается на странице Услуги в разделе "Реестр муниципальных услуг" на Сайте.

Оплата предоставления сведений, содержащихся в информационной системе, осуществляется заявителем самостоятельно через банк или иную кредитную организацию.

Плата зачисляется в бюджет города Енисейска.

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги составляет 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги не должен превышать 15 минут.

20. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, обратившихся за предоставлением Услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления Услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Специалисты Отдела, на которых решением руководителя Отдела возложена обязанность, оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации об Услуге наравне с другими лицами.

Специалисты Отдела при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления Услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения Услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения Услуги действий.

При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Отдела, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В Отделе обеспечиваются:

возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории, на которой расположено здание, в котором предоставляется Услуга, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

вход и выход из здания, при помощи подъемника, а в случае технической невозможности оборудования подъемника здание оборудуется кнопкой вызова, а обеспечивающий специалист наделяется полномочиями выхода (выезда) к месту нахождения инвалида;

допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставление инвалидам по слуху Услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы - видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих", который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09:00 до 18:00 (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26.

E-mail: kraivog@mail.ru.

Skype: kraivog.

ooVoo: kraivog.

21. Показателями доступности Услуги являются:

создание условий для беспрепятственного доступа в помещение Отдела для маломобильных групп населения;

возможность подачи заявления, а также приложенных к нему документов в электронном виде.

22. Показателями качества Услуги являются:

актуальность размещаемой информации о порядке предоставления Услуги;

соблюдение срока предоставления Услуги;

доля обращений за предоставлением Услуги, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий Отдела и должностных лиц при предоставлении Услуги, в общем количестве обращений за Услугой;

доля обращений за предоставлением Услуги, в отношении которых судом принято решение о неправомерности действий Отдела при предоставлении Услуги, в общем количестве обращений за Услугой;

соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление Услуги.

[Методика](#P546) расчета и критерии оценки показателей качества предоставления Услуги представлены в приложении 3 к настоящему Регламенту.

23. Особенности предоставления Услуги в электронном виде и в многофункциональных центрах.

Для заявителя в электронном виде обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления Услуги на Портале, региональном портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края, Сайте;

запись на прием для подачи запроса на предоставление Услуги в разделе "Личный кабинет" на Сайте;

формирование запроса на предоставление Услуги на странице муниципальной услуги на Портале, странице Услуги в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" на Сайте;

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги, в системе электронного документооборота администрации города;

получение сведений о ходе выполнения запроса на предоставление Услуги в разделе "Личный кабинет" на Портале, Сайте;

получение результата предоставления Услуги в разделе "Личный кабинет" на Портале, Сайте.

МФЦ осуществляет:

информирование заявителей по вопросам предоставления Услуги;

прием заявления и прилагаемых документов, необходимых для предоставления Услуги;

выдачу результата предоставления Услуги.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ**

**ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

**В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

24. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления;

2) подготовка сведений из ИСОГД либо подготовка отказа в предоставлении Услуги;

3) выдача результата предоставления Услуги.

Последовательность административных процедур при предоставлении Услуги представлена на [блок-схеме](#P504) в приложении 2 к настоящему Регламенту.

25. Прием и регистрация заявления:

1) основанием для начала административной процедуры является поступление заявления в Отдел;

Подача заявления с документами в электронной форме осуществляется:

на странице Услуги на Портале при переходе по ссылке "Получить услугу" путем заполнения интерактивных форм заявления с прикреплением документов, необходимых для предоставления Услуги;

на странице Услуги в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" на Сайте при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" путем заполнения в электронном виде полей экранной web-формы с присоединением электронных образов необходимых документов после активирования кнопки web-формы "Отправить".

Для идентификации и аутентификации используется подтвержденная учетная запись заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации.

Поданные в электронной форме заявление и документы заверяются электронной подписью в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг";

В случае обращения заявителя в МФЦ заявление и приложенные к нему документы направляются в Отдел в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем приема заявления и документов;

2) ответственным исполнителем за совершение административной процедуры является специалист Отдела;

3) ответственный исполнитель:

регистрирует заявление в день его поступления в системе электронного документооборота и заносит информацию о регистрации в Книгу учета заявок;

определяет размер платы за предоставление Услуги и фиксирует ее на заявлении;

подготавливает и выдает (направляет) заявителю платежный документ с указанием реквизитов, необходимых для оплаты Услуги;

в случае подачи заявления в электронной форме на Сайте в "Личный кабинет" заявителя направляется информация о регистрационном номере, дате регистрации заявления и сроке предоставления Услуги;

в случае подачи заявления в электронной форме на Портале в "Личный кабинет" заявителя направляется информация о факте принятия заявления Отделом;

4) результатом административной процедуры является присвоение заявлению порядкового номера входящей корреспонденции;

5) срок выполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

26. Подготовка сведений из ИСОГД либо подготовка отказа в предоставлении Услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является поступление заявления с приложенными документами в Отдел;

2) ответственным исполнителем за совершение административной процедуры является уполномоченный специалист отдела ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Отдела;

3) если заявление содержит запрос информации в отношении земельного участка с указанием кадастрового номера, ответственный исполнитель осуществляет проверку содержащихся в ИСОГД сведений по границе земельного участка на соответствие данным Росреестра.

В случае отсутствия сведений в ИСОГД по данному участку или при наличии разночтений ответственный исполнитель готовит и направляет в Росреестр межведомственный запрос о границах земельного участка;

4) ответственный исполнитель рассматривает заявление при отсутствии оснований для отказа в предоставлении Услуги, предусмотренных [пунктом](#P137) 17 настоящего Регламента, осуществляет подготовку требуемых сведений (копий документов);

5) в случае если к заявлению не приложен документ, подтверждающий оплату требуемых сведений, ответственный исполнитель информирует финансово-экономический отдел о необходимости установить поступление денежных средств на расчетный счет Администрации от конкретного заявителя. Финансово-экономический отдел информирует ответственного исполнителя (либо начальника Отдела) о поступлении денежных средств не позднее следующего рабочего дня;

6) копии документов, содержащихся в ИСОГД, изготавливаются на бумажном носителе или в электронном виде согласно требованиям к форме предоставления копий документов, указанным в заявлении.

При отсутствии технической возможности подготовки копий документов на бумажном носителе с сохранением качества, масштаба или объема информации испрашиваемые документы изготавливаются в уменьшенном формате без сохранения исходного масштаба чертежа или карты, либо предоставляются в электронном виде.

Копии документов нумеруются, прошиваются, заверяются в соответствии с требованиями делопроизводства.

Подготовленные копии документов передаются на подпись начальнику Отдела.

7) при наличии основания для отказа в предоставлении Услуги, предусмотренного [пунктом](#P137) 17 настоящего Регламента, ответственный исполнитель готовит письмо об отказе в предоставлении Услуги с указанием причин отказа и передает его на подпись начальнику Отдела.

Письмо направляется заявителю способом, указанным в заявлении, не позднее следующего дня после подготовки решения.

В случае отказа в предоставлении Услуги плата, зачисленная в доход бюджета города, подлежит возврату заявителю. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления. Срок принятия решения о возврате уплаченных денежных средств составляет не более 14 дней с даты регистрации заявления о возврате;

В случае обращения заявителя в МФЦ письмо об отказе в предоставлении Услуги передается в МФЦ;

8) результатом административной процедуры является подписание начальником Отдела сведений, заверенных копий документов из ИСОГД либо отказа в предоставлении Услуги и направление их заявителю;

9) срок административной процедуры подготовки сведений из ИСОГД составляет 11 дней.

27. Выдача результата предоставления Услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является наличие подписанных сведений, заверенных копий документов из ИСОГД либо отказа в предоставлении Услуги;

2) ответственным исполнителем за совершение административной процедуры является уполномоченный специалист Отдела;

3) ответственный исполнитель осуществляет выдачу результата предоставления Услуги способом, указанным в заявлении;

в случае если заявление подано в электронной форме и заявитель выбрал способ получения результата в электронной форме - в раздел "Личный кабинет" на Портале, Сайте;

в случае обращения заявителя в МФЦ ответственный исполнитель передает результат предоставления Услуги в МФЦ для выдачи заявителю;

4) после выдачи результата предоставления Услуги ответственный исполнитель оформляет соответствующую запись в Книге учета предоставления сведений;

5) невостребованные сведения из ИСОГД (не получены заявителем в течение 1 года при указании получения результата Услуги "лично") хранятся в Отделе у ответственного исполнителя по ведению ИСОГД;

6) результатом административной процедуры является выдача подписанных сведений, заверенных копий документов из ИСОГД либо отказа в предоставлении Услуги;

7) срок выполнения административной процедуры составляет 2 дня.

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

28. Текущий контроль за соблюдением и исполнением уполномоченными должностными лицами положений настоящего Регламента проводится с целью недопущения нарушений прав заявителей путем проведения проверок.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется начальником Отдела, и заместителем главы города, курирующим соответствующее направление деятельности Отдела, путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления Услуги.

29. В ходе исполнения Регламента проводятся внеплановые проверки полноты и качества его исполнения.

Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение заинтересованного лица в письменном виде.

Проверка полноты и качества предоставления Услуги осуществляется путем проведения служебного расследования.

Не допускается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, действия которого обжалуются.

Результаты рассмотрения обращения оформляются в виде мотивированного письменного ответа заявителю.

30. Уполномоченные должностные лица несут предусмотренную законом ответственность за нарушение порядка и сроков выполнения административных процедур, требований настоящего Регламента, а также за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей, совершение противоправных действий (бездействия).

Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случае выявления в ходе проведения служебного расследования нарушений прав заявителей, полноты и качества предоставления Услуги, выявленные нарушения устраняются, а виновные лица могут быть привлечены к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

31. Граждане, их объединения и организации вправе обращаться в Отдел с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления Услуги, а также с заявлениями и жалобами о нарушении должностными лицами Отдела положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ**

**И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО**

**МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА,**

**ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ЗАКОНА,**

**А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ**

**СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ**

32. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Отдела, должностных лиц либо муниципальных служащих Отдела, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Отдела обжалуются в порядке подчиненности начальнику Отдела.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Отдела подается в порядке подчиненности на имя заместителя Главы города, в ведении которого находятся вопросы градостроительства.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, подаются руководителям этих организаций.

33. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Отдела, должностного лица Отдела, муниципального служащего Отдела, руководителя Отдела может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

34. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Закона;

2) нарушение срока предоставления Услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи Закона;

6) затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона;

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

9) приостановление 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона;

10) требование у заявителя при предоставлении Услуги документов или информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона.

35. Содержание жалобы включает:

1) наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

36. Начальник Отдела проводит личный прием заявителей в установленные для приема дни и время в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней с даты ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней с даты ее регистрации.

Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

1) жалоба удовлетворяется, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [абзаце четвертом](#P349) настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим Услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Закона, 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [абзаце четвертом](#P349) настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**VI. ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

38. Предоставление Услуги до момента осуществления администрацией города Енисейска установки и эксплуатации автоматизированных систем, аналогичных по назначению информационной системе обеспечения градостроительной деятельности, осуществляется на бумажных носителях.

Ведение книг, входящих в состав информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, и присвоение регистрационных и идентификационных номеров осуществляются по единому для Российской Федерации порядку в соответствии с Положением о порядке ведения книг, входящих в состав информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, и порядком присвоения регистрационных и идентификационных номеров, утвержденным Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 30.08.2007 № 85 "Об утверждении документов по ведению информационной системы обеспечения градостроительной деятельности".

.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги по выдаче сведений

из информационной системы

обеспечения градостроительной

деятельности

Начальнику Отдела строительства и архитектуры администрации города Енисейска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(реестровый номер услуги) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. физического лица, место проживания)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (паспортные данные (серия, номер,

 кем и когда

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 выдан) либо наименование

 юридического лица)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ИНН, ОГРН, фактический/юридический адрес)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. директора либо представителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата документа, (номер контактного телефона)

проставляемая заявителем)

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 1. Прошу выдать сведения из информационной системы обеспечения

градостроительной деятельности (далее - ИСОГД):

 ┌─┐

 │ │ о земельном участке

 └─┘

кадастровый номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес (местоположение): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ┌─┐

 │ │ об объекте капитального строительства

 └─┘

адрес (местоположение): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ┌─┐

 │ │ в границах территории, указанной на прилагаемой схеме, из следующих

 └─┘ разделов ИСОГД: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать раздел ИСОГД, сведения

 ┌─┐ из которого запрашиваются)

 │ │ Раздел 3 "Документы территориального планирования муниципального

 └─┘ образования";

 ┌─┐

 │ │ Раздел 4 "Правила землепользования и застройки, внесение в них

 └─┘ изменений";

 ┌─┐

 │ │ Раздел 5 "Документация по планировке территорий";

 └─┘

 ┌─┐

 │ │ Раздел 7 "Изъятие и резервирование земельных участков для

 └─┘ муниципальных нужд";

 ┌─┐

 │ │ Раздел 8 "Застроенные и подлежащие застройке земельные участки";

 └─┘

 ┌─┐

 │ │ Раздел 9 "Геодезические и картографические материалы";

 └─┘

 ┌─┐

 │ │ Раздел 10 "Иные сведения": \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 └─┘

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. Прошу предоставить копии документов из ИСОГД:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование документа | Количество | Форма предоставления (на бумажном носителе, в электронном виде) |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |

 Характеристика объекта (наименование, ориентиры), дополнительная

информация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Приложения:

 1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя, или копия

документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя, если с

заявлением обращается представитель юридического лица, на \_\_\_\_ л. в\_\_\_\_\_

экз.

 2. Заверенный перевод на русский язык документов о государственной

регистрации юридического лица в соответствии с законодательством

иностранного государства на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз. [<\*>](#P488)

 3. Схема размещения земельного участка (информация о границах участка

на электронном носителе) на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз. [<\*\*>](#P489)

 4. Квитанция об оплате. [<\*\*\*>](#P490)

Всего приложений на \_\_\_\_\_\_ л.

 Результат предоставления Услуги прошу выдать на руки, направить почтой,

предоставить в электронной форме (необходимое подчеркнуть).

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Регистрационный номер заявления | Дата, время принятия заявления | Заявление принял |
| Ф.И.О. | подпись |
|  |  |  |  |

Заявление внесено в Книгу учета заявок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись должностного лица)

Сведения выданы, учтено в Книге выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись должностного лица)

--------------------------------

<\*> Предоставляется в случае, если заявителем является иностранное юридическое лицо.

<\*\*> Предоставляется в случае отсутствия у заявителя информации о кадастровом учете и адресе объекта, а также для получения сведений о развитии и застройке территории.

<\*\*\*> Заявитель вправе предоставить по собственной инициативе.

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги по выдаче сведений

из информационной системы

обеспечения градостроительной

деятельности

**БЛОК-СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ВЫДАЧЕ СВЕДЕНИЙ ИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ**

**СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

 ┌──────────────────────────────────────────────────┐

 │ Прием заявления и прилагаемых к нему документов │

 └─────────────────────────┬────────────────────────┘

 \/

 ┌─────────────────────────────┐

 │ Регистрация заявления │

 └───────────────┬─────────────┘

 \/

 ┌──────────────────────────────────────────────────┐

 │Определение размера платы за предоставление Услуги│

 └─────────────────────────┬────────────────────────┘

 \/

 ┌──────────────────────────────────────────────────┐

 │ Рассмотрение заявления и приложенных │

 │ к нему документов │

 └───────────┬────────────────────────────┬─────────┘

 \/ \/

 ┌────────────────────────┐ ┌───────────────────────┐

 │Подготовка запрашиваемых│ │ Подготовка отказа │

 │ сведений из ИСОГД │ │в предоставлении Услуги│

 └────────────┬───────────┘ └────────────┬──────────┘

 \/ \/

 ┌──────────────────────────────────────────────────┐

 │Выдача заявителю результата предоставления Услуги │

 └──────────────────────────────────────────────────┘

Приложение 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги по выдаче сведений

из информационной системы

обеспечения градостроительной

деятельности

**МЕТОДИКА**

**РАСЧЕТА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Показатель 1. Актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - МУ).

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - Сайт.

Расчет показателя (пояснения):

ПАИ = (АМП + АГП + АТ + ААР + АФЗ) x 100%,

где:

АМП - информация о местах приема заявителей по вопросам предоставления МУ, в том числе прием заявлений и выдача результата предоставления МУ, адрес.

При оценке показателя необходимо также учитывать реализована ли возможность подать документы на предоставление МУ через МФЦ;

АГП - наличие актуальной информации о графике приема заявителей по вопросам предоставления МУ, включая дни недели, время приема, время обеда (при наличии);

АТ - наличие актуальной информации о справочных телефонах, по которым можно получить консультацию по вопросам предоставления МУ;

ААР - наличие актуальной редакции Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности (далее - АР);

АФЗ - наличие актуальной редакции формы заявления на предоставление МУ.

Показатель представляет собой сумму баллов за каждую размещенную на Сайте позицию. В случае актуальности размещенной информации присваивается 0,2, иначе 0. Нормативное значение показателя равно 100. Отклонение от нормы говорит о некачественном предоставлении МУ с точки зрения актуальности размещаемой информации.

Показатель 2. Соблюдение срока предоставления МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Для оценки показателей осуществляется выборка обращений граждан за предоставлением МУ за прошедший год.

Источник информации - система электронного документооборота (далее - СЭД).

Показатель рассчитывается на основе выборки обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Расчет показателя (пояснения):

где:

k - количество МУ из выборки;

Si - фактический срок предоставления каждой МУ из выборки;

SN - срок предоставления МУ, установленный в АР.

Показатель представляет собой отношение фактического срока рассмотрения обращений за МУ к суммарному сроку рассмотрения этих же обращений в соответствии со сроком, установленным АР.

Фактический срок рассмотрения обращения за МУ определяется периодом времени с момента (даты) регистрации заявления до даты исполнения (направления или выдачи ответа заявителю). Срок предоставления МУ согласно АР представляет собой максимальный срок предоставления МУ, закрепленный в стандарте АР. Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что МУ предоставлена без нарушения сроков (в срок или ранее), установленных АР. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Показатель 3. Доля обращений за предоставлением МУ, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий органов и должностных лиц при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение - 0.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

где:

KЖ - количество обращений, в отношении которых поданы обоснованные жалобы на действия органа или должностных лиц при предоставлении МУ, поступивших в период, за который проводится оценка качества;

KОБ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Под обоснованными жалобами на действия органов и должностных лиц при предоставлении МУ понимаются жалобы в соответствии с перечнем оснований для досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего МУ, в том числе установленные статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением МУ (как минимум одной и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 4. Доля обращений за МУ, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение - 0.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

где:

KСР - количество обращений за МУ, для которых осуществлено судебное обжалование действий органа или должностных лиц при предоставлении МУ (отказов в предоставлении МУ, признанных незаконными в судебном порядке, удовлетворенных исков, поданных в отношении МУ, и т.п.), поступивших в период, за который проводится оценка качества;

KОБ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обращений, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов (как минимум одного и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 5. Соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление МУ.

Показатель применяется только для МУ, предоставляемых в электронной форме.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

где:

k - количество МУ из выборки;

Si - фактический срок регистрации каждого заявления из выборки;

SN - срок регистрации заявления, установленный в АР.

Показатель рассчитывается на основе выборки заявлений на предоставление МУ, поступивших в администрацию города в электронном виде (через единый и региональный порталы государственных и МУ, Сайт) в период, за который проводится оценка качества.

Данный показатель представляет собой отношение фактического срока регистрации заявлений к сроку регистрации этих же заявлений в соответствии со сроком, закрепленным в АР. Фактический срок регистрации заявления считается с даты поступления заявления в информационную систему до даты регистрации. Срок регистрации заявления согласно АР представляет собой максимальный срок регистрации заявления на предоставление МУ, закрепленный в стандарте АР.

Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что сроки регистрации не нарушены. Следовательно, МУ предоставлена качественно.