

**КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ
МИНИСТЕРСТВО ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА**

**ПРИКАЗ
от 4 сентября 2012 г. N 69**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МИНИСТЕРСТВОМ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ АВТОМОБИЛЬНЫМИ ДОРОГАМИ ОБЩЕГО
ПОЛЬЗОВАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ИЛИ МЕЖМУНИЦИПАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Министерства дорожного хозяйства Калужской
области от 31.10.2013 [N 77](#), от 02.04.2018 [N 48](#))

В соответствии с Федеральным [законом](#) "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг (в ред. постановлений Правительства РФ от 19.08.2011 N 705, от 30.06.2012 N 674, от 25.08.2012 N 852, от 03.12.2012 N 1254, от 18.12.2012 N 1334, от 23.01.2014 N 53, от 25.10.2017 N 1296), [постановлением](#) Правительства Калужской области от 10.10.2011 N 552 "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг" (в ред. постановлений Правительства Калужской области от 21.05.2012 N 253, от 13.07.2012 N 354, от 15.02.2013 N 69, от 21.05.2014 N 308, от 14.09.2015 N 522, от 28.12.2016 N 707)

ПРИКАЗЫВАЮ:

(пreamбула в ред. [Приказа](#) Министерства дорожного хозяйства Калужской области от 02.04.2018 N 48)

1. Утвердить [административный регламент](#) по предоставлению министерством дорожного хозяйства Калужской области государственной услуги "Информационное обеспечение пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области" (далее - Административный регламент) (прилагается).

2. Государственным гражданским служащим министерства при исполнении государственной услуги по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области в практической деятельности неукоснительно руководствоваться положениями настоящего [Административного регламента](#).

3. Настоящий Приказ вступает в силу со дня официального опубликования.
(п. 3 в ред. [Приказа](#) Министерства дорожного хозяйства Калужской области от 02.04.2018 N 48)

Министр
Р.Х.Набиев

Утвержден
Приказом
министерства дорожного хозяйства
Калужской области
от 4 сентября 2012 г. N 69

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МИНИСТЕРСТВОМ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ АВТОМОБИЛЬНЫМИ
ДОРОГАМИ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО
ИЛИ МЕЖМУНИЦИПАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Министерства дорожного хозяйства Калужской области
от 02.04.2018 N 48)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1. Предмет регулирования административного регламента
предоставления государственной услуги**

Административный регламент предоставления министерством дорожного хозяйства государственной услуги "Информационное обеспечение пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области" (далее - административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий министерства дорожного хозяйства Калужской области информационного обеспечения пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области (далее - государственная услуга), повышения качества информационного обеспечения пользователей автомобильными дорогами при предоставлении государственной услуги.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении государственной услуги

Получателями государственной услуги являются пользователи автомобильных дорог - физические и юридические лица, использующие автомобильные дороги в качестве участников дорожного движения (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной

услуги, в том числе:

1.3.1. Информация о местах нахождения и графиках работы органов исполнительной власти, предоставляющих государственную услугу, их структурных подразделениях, организациях, участвующих в предоставлении государственной услуги, способах получения информации о местах нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Государственная услуга по информационному обеспечению пользователей автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области предоставляется министерством дорожного хозяйства Калужской области (далее - министерство).

Министерство расположено по адресу:

248600, г. Калуга, ул. Луначарского, 64.

График приема посетителей: в рабочие дни - понедельник, вторник, среда, четверг - с 8-00 до 17 часов, в пятницу - с 8-00 до 16-00, обед - с 13-00 до 14-00.

Структурные подразделения министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги:

- отдел правовой, кадровой и организационно-контрольной работы;

- отдел экономического планирования и финансов;

- отдел межбюджетных отношений, доходов и ценовой политики;

- отдел ремонта и содержания автомобильных дорог министерства (далее - отдел ремонта и содержания);

- отдел подготовки и реализации программ строительства, реконструкции и капитального ремонта автомобильных дорог;

- отдел регионального государственного надзора за обеспечением сохранности автомобильных дорог.

Информация о графиках работы структурных подразделениях министерства, предоставляющих государственную услугу, почтовом и электронном адресах, контактных телефонах, порядке получения информации заявителями по вопросам исполнения государственной услуги, в том числе о ходе исполнения государственной услуги, размещаются на официальном сайте органов государственной власти Калужской области в сети Интернет: admoblkaluga.ru/sub/road/road_mindor/, а также на стенде по месту нахождения министерства.

1.3.2. Справочные телефоны структурных подразделений органов исполнительной власти, предоставляющих государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер

телефона-автоинформатора

Приемная министерства, тел./факс: (4842)57-47-86.

Отдел правовой, кадровой и организационно-контрольной работы: 8(4842)57-10-14.

Отдел экономического планирования и финансов: 8(4842)56-42-34.

Отдел межбюджетных отношений, доходов и ценовой политики: 8(4842)56-42-34.

Отдел ремонта и содержания: 8(4842)57-38-68.

Отдел подготовки и реализации программ строительства, реконструкции и капитального ремонта автомобильных дорог: 8(4842)53-15-05.

Отдел регионального государственного надзора за обеспечением сохранности автомобильных дорог: 8(4842)56-07-16.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органов исполнительной власти, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, адреса их электронной почты

Официальный сайт органов государственной власти Калужской области в сети Интернет: admoblkaluga.ru/sub/road/road_mindor/.

Адрес электронной почты: priemdorhoz@adm.kaluga.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием государственной информационной системы Калужской области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области"

Информация по вопросам предоставления государственной услуги, о местах нахождения и графике работы министерства размещается:

на официальных сайтах министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальные сайты);

в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области" (<http://www.gosuslugi.admoblkaluga.ru/>);

на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

Указанная информация может быть получена в порядке индивидуального консультирования (пункты 1.3.4.1 - 1.3.4.3 настоящего Регламента).

Для получения информации по процедуре предоставления государственной услуги заинтересованными лицами используются следующие формы консультирования:

индивидуальное консультирование лично;

индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);

индивидуальное консультирование по телефону;

публичное письменное консультирование;

публичное устное консультирование.

1.3.4.1. Индивидуальное консультирование лично.

При личном обращении заинтересованного лица в министерство время ожидания в очереди для получения у сотрудника министерства консультации о правилах предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Сотрудник отдела, предоставляющего государственную услугу, дающий устную консультацию о порядке предоставления государственной услуги, обязан подробно и в вежливой (корректной) форме проинформировать обратившееся в министерство заинтересованное лицо по поставленным им вопросам, касающимся предоставления государственной услуги.

Устное информирование заинтересованного лица при личном обращении в министерство осуществляется сотрудником министерства не более 15 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник министерства может предложить обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

1.3.4.2. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При поступлении от заинтересованного лица письменного обращения в министерство письменный ответ на обращение направляется почтовым отправлением в адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий тридцати дней со дня поступления письменного обращения.

При поступлении от заинтересованного лица обращения в форме электронного сообщения с использованием сети Интернет ответ на обращение направляется по электронной почте в адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий тридцати дней со дня поступления электронного обращения.

1.3.4.3. Индивидуальное консультирование по телефону.

При ответах на устные обращения по телефону сотрудник министерства подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам, касающимся порядка предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратилось заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника министерства, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника министерства, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника министерства, к чьей компетенции относится данный вопрос, или же обратившемуся заинтересованному лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию по вопросам предоставления государственной услуги.

Информирование заинтересованного лица по телефону о порядке предоставления

государственной услуги осуществляется сотрудником министерства не более 15 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник министерства может предложить обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.3.4.4. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления государственной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте министерства и на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области.

1.3.4.5. Публичное устное консультирование.

Публичное устное консультирование осуществляется уполномоченным сотрудником министерства, если ему в установленном порядке делегированы полномочия по проведению публичного устного консультирования, с привлечением средств массовой информации.

1.3.4.6. Сотрудники отдела министерства, предоставляющего государственную услугу, при ответе на обращения заинтересованных лиц выполняют следующие действия:

- при устном обращении заинтересованного лица (по телефону или лично) сотрудники министерства, осуществляющие консультирование, дают ответ самостоятельно. Если сотрудник, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другого сотрудника, к чьей компетенции относится данный вопрос, или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- сотрудники министерства, осуществляющие консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам. При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий консультирование, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения министерства. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответы на письменные обращения должны быть мотивированными и даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- а) ответы на поставленные вопросы;
- б) должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;
- в) фамилию и инициалы исполнителя;
- г) наименование структурного подразделения - исполнителя;
- д) номер телефона исполнителя;

- сотрудники министерства не вправе осуществлять консультирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях оказания

государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заинтересованных лиц.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальных сайтах органов исполнительной власти, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в государственных информационных системах Калужской области "Интернет-портал органов власти Калужской области", "Реестр государственных услуг (функций) Калужской области", "Портал государственных услуг (функций) Калужской области"

Информация, указанная в п. 1.3.1 - 1.3.4 Регламента, а также информация о порядке предоставления государственной услуги, порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, государственных служащих размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на портале Правительства Калужской области www.admoblkaluga.ru, на сайте министерства admoblkaluga.ru/sub/road/road_mindor/, едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru, портале государственных и муниципальных услуг Калужской области www.gosuslugi.admoblkaluga.ru/.

Вышеназванная информация, а также информация о ходе предоставления государственной услуги, о требованиях к оформлению письменного обращения предоставляется гражданам в устной форме уполномоченными гражданскими служащими министерства в установленное графиком работы министерства время в отделе правовой, кадровой и организационно-контрольной работы по справочному телефону: 8(4842)57-10-14.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Информационное обеспечение пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области.

2.2. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется министерством дорожного хозяйства Калужской области.

2.3. Описание результата предоставления услуги

Результат предоставления государственной услуги - устная или письменная информация с использованием почтовой, факсимильной связи, электронной связи или иных способов доставки, включая доставку лично или через представителя.

2.4. Срок предоставления государственной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена

законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством Калужской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.4.1. Обращение заявителя рассматривается в течение 25 дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган) срок рассмотрения обращения может быть продлен министром дорожного хозяйства Калужской области (далее - министр), но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя.

2.4.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.4. Ответ на обращение заявителя с его согласия может быть дан устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях гражданину в установленный регламентом срок дается письменный ответ или ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Федеральный [закон](#) от 08.11.2007 N 257-ФЗ "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (в ред. Федеральных законов от 13.05.2008 N 66-ФЗ, от 22.07.2008 N 141-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.12.2008 N 246-ФЗ, от 17.07.2009 N 145-ФЗ, от 22.09.2009 N 218-ФЗ, от 27.12.2009 N 351-ФЗ, от 03.11.2010 N 288-ФЗ, от 07.02.2011 N 4-ФЗ, от 06.04.2011 N 68-ФЗ (ред. 23.06.2014), от 21.04.2011 N 69-ФЗ, от 11.07.2011 N 193-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 18.07.2011 N 243-ФЗ, от 28.11.2011 N 337-ФЗ, от 25.06.2012 N 94-ФЗ, от 03.12.2012 N 244-ФЗ, от 05.04.2013 N 44-ФЗ, от 23.07.2013 N 250-ФЗ, от 28.12.2013 N 438-ФЗ, от 03.02.2014 N 15-ФЗ, от 27.05.2014 N 136-ФЗ, от 23.06.2014 N 171-ФЗ, от 22.10.2014 N 311-ФЗ, от 31.12.2014 N 519-ФЗ, от 13.07.2015 N 224-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 13.07.2015 N 248-ФЗ, от 28.11.2015 N 357-ФЗ, от 14.12.2015 N 378-ФЗ, от 30.12.2015 N 454-ФЗ, от 15.02.2016 N 26-ФЗ, от 05.04.2016 N 104-ФЗ, от 03.07.2016 N 257-ФЗ, от 03.07.2016 N 361-ФЗ, от 07.02.2017 N 9-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 13.12.2010 N 358-ФЗ);

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 N 65-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 01.07.2011 N 169-ФЗ, от 11.07.2011 N 200-ФЗ, от 18.07.2011 N 239-ФЗ, от 03.12.2011 N 383-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 05.04.2013 N 43-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 02.07.2013 N 188-ФЗ, от 23.07.2013 N 251-ФЗ, от 21.12.2013 N 359-ФЗ, от 28.12.2013 N 387-ФЗ, от 28.12.2013 N 396-ФЗ, от 28.12.2013 N 444-ФЗ, от 23.06.2014 N 160-ФЗ, от 21.07.2014 N 263-ФЗ, от 01.12.2014 N 419-ФЗ, от 31.12.2014 N 514-ФЗ, от 31.12.2014 N 519-ФЗ, от 08.03.2015 N 23-ФЗ, от 13.07.2015 N 216-ФЗ, от 13.07.2015 N 250-ФЗ, от 15.02.2016 N 28-ФЗ, от 03.07.2016 N 360-ФЗ, от 03.07.2016 N 361-ФЗ, от 28.12.2016 N 471-ФЗ);

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях

и о защите информации" (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 06.04.2011 N 65-ФЗ, от 21.07.2011 N 252-ФЗ, от 28.07.2012 N 139-ФЗ, от 05.04.2013 N 50-ФЗ, от 07.06.2013 N 112-ФЗ, от 02.07.2013 N 187-ФЗ, от 28.12.2013 N 396-ФЗ, от 28.12.2013 N 398-ФЗ, от 05.05.2014 N 97-ФЗ, от 21.07.2014 N 222-ФЗ, от 21.07.2014 N 242-ФЗ, от 24.11.2014 N 364-ФЗ, от 31.12.2014 N 531-ФЗ, от 29.06.2015 N 188-ФЗ, от 13.07.2015 N 263-ФЗ, от 13.07.2015 N 264-ФЗ, от 23.06.2016 N 208-ФЗ, от 06.07.2016 N 374-ФЗ, от 19.12.2016 N 442-ФЗ, от 01.05.2017 N 87-ФЗ, от 07.06.2017 N 109-ФЗ, от 18.06.2017 N 127-ФЗ, от 01.07.2017 N 156-ФЗ, от 29.07.2017 N 276-ФЗ, от 29.07.2017 N 278-ФЗ);

[постановление](#) Правительства Калужской области от 20 октября 2017 года N 589 "О министерстве дорожного хозяйства Калужской области" (в ред. постановления Правительства Калужской области от 30.11.2017 N 698);

[приказ](#) Минтранса России от 20.05.2009 N 80 (ред. от 18.01.2017) "О Едином государственном реестре автомобильных дорог" (вместе с "Правилами формирования и ведения Единого государственного реестра автомобильных дорог", "Порядком предоставления сведений, содержащихся в Едином государственном реестре автомобильных дорог").

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в министерство обращение заявителя.

2.6.2. Письменное обращение заявителя, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления и ставит личную подпись и дату.

2.6.3. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование министерства либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть заявления и может быть подписано с использованием электронной цифровой подписи.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для

предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, не имеется.

Представления иных документов не требуется.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

2.8.1. При предоставлении государственной услуги министерство не вправе требовать от заявителя:

2.8.1.1. Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2.8.1.2. Представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

2.8.1.3. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

Оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги законодательством не предусмотрено.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги,

в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) структурными подразделениями министерства, участвующими в предоставлении государственной услуги, не предусмотрены.

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрена.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания исходя из расчета 15 минут на рассмотрение документов каждого заявителя.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация полученного заявления при личной подаче осуществляется должностным лицом министерства, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 30 минут.

Регистрация полученного по почте, факсимильной связью с последующим представлением оригинала заявления либо его электронного вида с использованием телекоммуникационных каналов связи с последующим представлением оригинала заявления в случае, если не используются технологии электронно-цифровой подписи, осуществляется должностным лицом министерства в течение одного рабочего дня с момента получения.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Места предоставления государственной услуги отвечают следующим требованиям.

Здание, в котором расположено министерство, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заинтересованных лиц.

При входе в помещение имеется информационная табличка, на которой указаны:

- наименование министерства;
- график приема заявителей;
- время перерыва на обед.

При предоставлении государственной услуги созданы условия для парковки автомобильного транспорта.

Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, оборудовано автоматической пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами.

Места ожидания и места для проведения личного приема и получения консультаций в министерстве оборудованы с учетом требований государственных санитарно-эпидемиологических нормативов, предусмотренных для общественных помещений. Обеспечивается свободный доступ в санитарно-бытовые помещения, соблюдение требований по освещенности и вентиляции помещений.

Рабочие места, на которых осуществляется предоставление государственной услуги, оборудованы и обеспечены доступом к сети Интернет, факсимильной связью, электронной почтой (e-mail), канцтоварами в количестве, достаточном для исполнения государственной услуги.

2.15.2. Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов - получателей государственных и муниципальных услуг:

- инвалиды имеют беспрепятственный доступ к зданию министерства;

- инвалиды имеют возможность самостоятельного передвижения по территории министерства, а также входа в здание и выхода из него, в том числе с использованием кресла-коляски, в случае необходимости инвалидам будет оказана помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, предоставляется сопровождение;

- инвалиды имеют возможность допуска в здание министерства с сурдопереводчиком и тифлосурдопереводчиком, а также допуск собаки-проводника при наличии документов, подтверждающих ее специальное обучение;

- для инвалидов имеется возможность надлежащего размещения оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию министерства. Государственная услуга с учетом ограничений жизнедеятельности инвалидов оказывается на первом этаже министерства в кабинете N 11; инвалидам оказывается помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- инвалидам предоставляется возможность обеспечить предоставление государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.16. Показатели доступности и качества государственных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя

с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, и иные показатели качества и доступности предоставления государственной услуги

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

Результат оказания государственной услуги измеряется показателями качества и доступности:

2.16.1. Показатели качества предоставления государственной услуги:

- соблюдение сроков и последовательности выполнения всех административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом;
- доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;
- количество жалоб на качество предоставления услуги от общего числа заявителей.

2.16.2. Показатели доступности предоставления государственной услуги:

- своевременность и полнота предоставляемой информации о государственной услуге, в том числе на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области;
- открытый для заявителей доступ к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и государственных служащих министерства;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.
- количество взаимодействий заявителя с ответственными исполнителями и их продолжительность.

2.16.3. Взаимодействие заявителя с ответственными исполнителями осуществляется при личном обращении:

- для получения устного информирования по вопросу предоставления государственной услуги;
- для подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- для получения результата предоставления государственной услуги;
- количество взаимодействия заявителя с ответственными исполнителями устанавливается не более двух раз, при этом продолжительность взаимодействия заявителя с ответственными исполнителями при предоставлении государственной услуги составляет 15 минут по каждому из

указанных видов взаимодействия.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

Тексты документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения. Фамилия, имя, отчество физического лица, адрес местожительства написаны без сокращений.

Государственная услуга в МФЦ не предоставляется.

Прием и рассмотрение заявления и документов, поступивших от заявителя в электронной форме, производится ответственным специалистом министерства в порядке, установленном [пунктами 3.1.2, 3.4](#) настоящего Административного регламента.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

3.1.1. Информирование физических лиц или представителей юридических лиц на приеме либо по телефону непосредственно при их устном обращении;

3.1.2. Рассмотрение письменного обращения (запроса) заявителя с направлением ответа заявителю.

3.2. Прием заявителя осуществляется в течение 30 минут, информирование заявителя осуществляется непосредственно при его обращении.

Консультирование по оформлению запроса о предоставлении государственной услуги посредством телефонной связи осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

3.3. Последовательность административных процедур предоставления государственной услуги представлена в [блок-схеме](#) (приложение к регламенту).

3.4. Описание административных процедур.

3.4.1. Прием и регистрация заявления (обращения):

а) юридический факт - поступление заявления и прилагаемых к нему документов в министерство;

б) ответственный за выполнение административного действия - ответственный специалист министерства;

в) содержание административного действия и максимальный срок его выполнения - прием заявления у заявителя и выдача копии заявления с отметкой о дате его принятия (в случае личного обращения заявителя), регистрация заявления в системе автоматизированного документооборота; максимальный срок выполнения - не более 15 минут;

г) критерии принятия решений - поступление заявления в министерство;

д) результат административной процедуры и порядок передачи результата - передача заявления министру (либо должностному лицу, его замещающему) в установленном порядке делопроизводства для определения исполнителя;

е) способ фиксации результата выполнения административной процедуры - внесение текстовой записи в систему автоматизированного документооборота.

Прием заявления и документов непосредственно от заявителя, в том числе поступивших в электронной форме, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), государственной информационной системы Калужской области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области" производится ответственным специалистом министерства в порядке, установленном действующими в министерстве правилами делопроизводства. По просьбе заявителя на копии или втором экземпляре принятого заявления проставляется штамп с датой приема документа.

3.4.2. Рассмотрение заявления, документов:

а) юридический факт - поступившее заявление с резолюцией руководителя;

б) ответственный за выполнение административного действия - ответственный специалист министерства, назначенный руководителем;

в) содержание административного действия и максимальный срок его выполнения:

- рассмотрение заявления и документов; максимальный срок выполнения - 2 календарных дня;

- определение необходимости формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;

г) критерии принятия решений - отсутствие оснований для отказа в выдаче информации;

д) результатом административной процедуры является принятие решения о формировании и направлении межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги, либо отказ в предоставлении государственной услуги;

е) способ фиксации результата выполнения административной процедуры - внесение текстовой записи в систему автоматизированного документооборота.

3.4.3. Принятие решения о выдаче (направлении) информации.

Принятие решения о выдаче или об отказе в выдаче информации:

а) юридический факт - поступление обращения;

б) ответственный за выполнение административного действия - ответственный специалист министерства, назначенный руководителем;

в) содержание административного действия и максимальный срок его выполнения - принятие решения о выдаче информации; максимальный срок выполнения - 3 календарных дня;

г) критерии принятия решений - наличие либо отсутствие оснований, указанных в [пунктах 2.10, 2.11](#) административного регламента;

д) результат административной процедуры и порядок передачи результата - выдача

(направление) информации заявителю;

е) способ фиксации результата выполнения административной процедуры - внесение текстовой записи в систему автоматизированного документооборота.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений должностными лицами осуществляется непосредственным руководителем.

4.1.2. Должностное лицо отдела правовой, кадровой и организационно-контрольной работы, ответственное за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов.

4.1.3. Должностное лицо структурного подразделения министерства, участвующего в предоставлении государственной услуги, несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;
- правильность проверки документов;
- правомерность отказа в предоставлении государственной услуги;
- достоверность выданной информации, правомерность предоставления информации.

4.1.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами министерства положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:

1) проведения проверок;

2) рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц структурных подразделений министерства, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность

осуществления плановых проверок устанавливается планом работы министерства. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Административного регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) ответственных должностных лиц структурного подразделения министерства, ответственного за предоставление государственной услуги.

4.3. Ответственность государственных служащих органа исполнительной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента виновные должностные лица министерства несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц министерства закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности министерства при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель имеет право обратиться с жалобой на действия или бездействие министерства, уполномоченного должностного лица министерства, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом обжалования могут являться решения и (или) действия (бездействие) министерства, должностного лица министерства при предоставлении государственной услуги на основании настоящего Административного регламента, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено настоящим Административным регламентом;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной настоящим Административным регламентом;

отказ министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, обратившись с жалобой на действия решения и (или) действия (бездействие) министерства, должностного лица министерства при предоставлении государственной услуги министру министерства.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в письменной форме или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

наименование министерства, предоставляющего государственную услугу, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица министерства, решения, действия (бездействие) которого 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, действиях (бездействии) министерства, должностного лица министерства при предоставлении государственной услуги;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) министерства, должностного лица министерства при предоставлении государственной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.3. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.4.4. Жалоба может быть направлена по почте (электронной почте), с использованием сети Интернет, подпортала министерства, единого портала или регионального портала.

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

5.4.6. При подаче жалобы в электронном виде доверенность, указанная в [пункте 5.4.3](#) административного регламента, может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7.2. Результатом удовлетворения жалобы также является принятие необходимых мер (применение установленных действующим законодательством мер ответственности к работнику, ответственному за действие (бездействие), и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления государственной услуги), и направление письменного ответа заявителю.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7.1](#) административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (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 (при наличии) 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 государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом министерства.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать действия по рассмотрению жалобы, принятые по результатам их рассмотрения, в суде в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах министерства, официальном сайте, а также может быть сообщена заявителю в письменной или электронной форме.

Приложение N 1
к Административному регламенту
по предоставлению министерством дорожного
хозяйства Калужской области государственной услуги
"Информационное обеспечение пользователей
автомобильными дорогами общего пользования
регионального или межмуниципального значения
Калужской области"

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ АВТОМОБИЛЬНЫМИ
ДОРОГАМИ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО
ИЛИ МЕЖМУНИЦИПАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

