

КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ
МИНИСТЕРСТВО ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА

ПРИКАЗ

от 04 сентября 2012

№ 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»

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 Калужской области от 10.10.2011 №552 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

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. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра - начальника управления эксплуатации и ремонта автомобильных дорог и искусственных сооружений министерства Лучко П.В. и заместителя министра - начальника управления экономики, ценовой политики и координации взаимодействия с муниципальными образованиями Иванову О.В.

Министр



Р.Х. Набиев

Утвержден
приказом министерства
дорожного хозяйства
Калужской области
от _____._____ 2012 г.
№ _____

Административный регламент по предоставлению министерством дорожного хозяйства Калужской области государственной услуги «Информационное обеспечение пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области»

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 обеспечению 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, юридические или физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели или их представители, действующие на основании документов, подтверждающих их полномочия оформленных в соответствии с законодательством (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

Государственная услуга по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами 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 9-00 до 18 часов 15 минут, в пятницу – с 9-00 до 17-00 часов, обед – с 13-00 до 14-00 часов.

Структурные подразделения министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги:

- отдел правовой, кадровой и организационно - контрольной работы;
- отдел финансов, ценовой политики и координации взаимодействия с муниципальными образованиями;
- 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 бухгалтерского учета и отчетности.

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

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

Отдел финансов, ценовой политики и координации взаимодействия с муниципальными образованиями 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 бухгалтерского учета и отчетности 8(4842) 53-12-96.

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: www.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 30 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 Министерство 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 www.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 дано 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 № 257-ФЗ "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в 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, 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, с изм., внесенными Федеральным законом от 13.12.2010 N 358-ФЗ) ("Российская газета", № 254, 14.11.2007; "Российская газета", № 105, 17.05.2008; "Российская газета", № 158, 25.07.2008; "Российская газета", № 158, 25.07.2008; "Российская газета", № 251, 09.12.2008; "Российская газета", № 131п, 20.07.2009; "Российская газета", № 179, 24.09.2009; "Российская газета", № 252, 29.12.2009; "Российская газета", № 253, 10.11.2010; "Российская газета", № 25, 08.02.2011, "Российская газета", № 28, 10.02.2011; "Российская газета", № 75, 08.04.2011; "Российская газета", № 88, 25.04.2011; "Российская газета", № 153, 15.07.2011; "Российская газета", № 160, 25.07.2011; "Российская газета", № 159, 22.07.2011; "Российская газета", № 286, 17.12.2010);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 № 65-ФЗ, от 01.07.2011 № 169-ФЗ, от 11.07.2011 № 200-ФЗ, от 18.07.2011 № 239-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.06.2011 № 162-ФЗ) ("Российская газета", № 168, 30.07.2010; "Российская газета", № 75, 08.04.2011; "Российская газета", № 142, 04.07.2011; "Российская газета", № 153, 15.07.2011; "Российская газета", № 157, 21.07.2011; "Российская газета", № 139, 30.06.2011);

Постановление Правительства Калужской области от 10 октября 2011 года № 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);

Постановление Губернатора Калужской области от 05 мая 2006 г. № 155 «О министерстве дорожного хозяйства Калужской области» (в ред. постановлений Губернатора Калужской области от 09.06.2006 № 217, от 02.10.2006 № 366, от 29.12.2006 № 491, от 02.02.2007 № 28, от 10.09.2007 № 338, от 10.07.2008 № 208, от 29.12.2008 № 388, от 09.11.2009 N 343, от 29.12.2011 N 528)

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.

2.6.4. 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.

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. Исчерпывающий перечень документов необходимых для предоставления государственной услуги представлен в пункте 2.6.

Предоставление иных документов не требуется.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя:

При предоставлении Министерством государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 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

Текст заявления не поддается прочтению.

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

Для предоставления государственной услуги не требуется услуг и сведений, предусмотренных настоящим пунктом.

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. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.14. 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 в очереди заявителя зависит от количества посетителей к должностному лицу Министерства, исходя из расчета 15 минут на рассмотрение документов каждого заявителя.

2.15. 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 предоставлением оригинала заявления, либо его электронного вида с использованием телекоммуникационных каналов связи с последующим предоставлением оригинала заявления в случае, если не используются технологии электронно-цифровой подписи, осуществляется должностным лицом Министерства в течение одного рабочего дня с момента получения.

2.16. 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

2.16.1. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) «Министерство дорожного хозяйства Калужской области».

2.16.2. Места для приема заявителей, ожидания, получения информации и заполнения необходимых документов заявителями должны находиться в помещениях, оборудованных средствами противопожарной безопасности, средствами для оказания первой медицинской помощи, периодическими изданиями, стульями и столами. Заявителям по их просьбе предоставляются необходимые канцелярские принадлежности.

2.16.3. Каждое рабочее место должностного лица Министерства должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.17. 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

2.17.1. Показателями доступности получения государственной услуги являются:

- получение государственной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- получение информации о результате предоставления государственной услуги.

2.17.2. Показатели качества предоставления государственной услуги:

- своевременность предоставления государственной услуги;

- достоверность и полнота информирования Заявителя о ходе рассмотрения его обращения по запросу;

- удобство и доступность получения Заявителем информации о порядке предоставления государственной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

Предоставление Министерством государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

В случае обращения заявителя в форме электронного сообщения (интернет-обращения) в нем предусматривается указание реквизитов, необходимых для подготовки письменного ответа, - фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса либо факса заявителя (если требуется направить ответ по почте либо факсу).

Поступившее электронное сообщение, интернет-обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЙ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление государственной услуги включает следующую административную процедуру – информационное обеспечение пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области состоит из следующих логически обособленных последующих административных действий:

- прием и регистрация заявления канцелярией Министерства;

- рассмотрение поступившего заявления должностным лицом и определение ответственного исполнителя;

- подготовка и оформление информации на обращения заявителя;

- направление информации заявителю.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание административных действий по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования регионального или межмуниципального значения Калужской области

3.2.1. Прием и регистрация заявления канцелярией Министерства

Юридическим фактом, инициирующим начало данной административной процедуры, является поступление в ответственный за делопроизводство отдел (канцелярию) Министерства заявления о предоставлении информации.

Письменное обращение заявителя в обязательном порядке должно содержать наименование Министерства либо фамилию, имя, отчество должностного лица Министерства, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Обращение может поступить по почте, по факсу, по электронной почте, доставлено непосредственно заявителем или его представителем в канцелярию Министерства.

В случае обращения заявителя по электронной почте в нем предусматривается указание реквизитов, необходимых для подготовки письменного ответа, - фамилии, имени, отчества, почтового адреса либо факса гражданина (если требуется направить ответ по почте либо факсу).

В случае, если в электронном сообщении, интернет-обращении гражданином указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа).

Сотрудник уполномоченного отдела Министерства (канцелярии) принимает заявление и документы, представленные Заявителем. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего Регламента, сотрудник канцелярии регистрирует заявление с использованием автоматизированной системы документооборота и контроля исполнительской дисциплины.

При наличии оснований для отказа в приеме документов уполномоченный сотрудник Министерства готовит проект уведомления о возврате заявления и приложенных к нему документов с указанием причин возврата. Уведомление о возврате подписывается уполномоченным должностным лицом и с приложенными документами в течение дня возвращается Заявителю.

После первичной обработки заявление и документы, представленные Заявителем, передаются для рассмотрения министру или заместителю министра в соответствии с распределением обязанностей (далее - должностное лицо).

Заявления регистрируются и передаются для рассмотрения должностному лицу в день поступления, а при их поступлении после 18 часов (в пятницу после 17 часов) или в нерабочее время - в первый рабочий день, следующий за днем поступления заявления.

Результатом административной процедуры является передача поступивших документов на рассмотрение должностному лицу либо отказ в приеме документов.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется путем регистрации заявления в электронной автоматизированной системе документооборота.

3.2.2. Рассмотрение поступившего заявления должностным лицом и определение ответственного исполнителя

Юридическим фактом, инициирующим начало данной административной процедуры, является поступление заявления на рассмотрение должностному лицу.

Должностное лицо рассматривает документы и в течение двух дней направляет их со своей резолюцией начальнику уполномоченного подразделения министерства (далее - Отдел).

Начальник Отдела определяет ответственного исполнителя и передает ему заявление для дальнейшей работы.

Срок направления заявления ответственному исполнителю составляет 1 рабочий день.

Результатом административной процедуры являются направление заявления в Отдел и определение ответственного за предоставление государственной услуги сотрудника (далее - сотрудник Отдела).

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется путем наложения резолюции на заявлении, представленном Заявителем, с указанием ответственного исполнителя.

3.2.3. Подготовка и оформление информации на обращения заявителя

Юридическим фактом, инициирующим начало данной административной процедуры, является поступление заявления в Отдел.

Поступившее в отдел министерства заявление рассматривается ответственным исполнителем в течение 20 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если запрос содержит информацию, не относящуюся к компетенции министерства, ответственный исполнитель в течение 7 рабочих дней направляет обращение заявителя по принадлежности для подготовки ответа заявителю и уведомляет об этом заявителя.

Исполнитель готовит ответ заявителю за подписью министра, согласовывает его с уполномоченными должностными лицами и передает проект ответа на подпись министру.

Результатом административной процедуры является подписанный министром ответ заявителю.

3.2.4. Направление информации заявителю

Юридическим фактом, инициирующим начало данной административной процедуры, является поступление ответа в канцелярию.

Ответственный исполнитель в течении 1 дня передает ответственному сотруднику канцелярии подписанный министром ответ в двух экземплярах для

присвоения исходящего номера, снятия с контроля и организации отправки ответа заявителю.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю предоставлена информация по существу вопросов.

После регистрации в течении 1 дня ответа на обращение гражданина в "Садко" ответственный сотрудник канцелярии обеспечивает его отправку в порядке, установленном министерством.

Результатом процедуры является направление информации заявителю.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

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 несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов.

4.1.3 Должностное лицо отдел ремонта и содержания несёт 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

4.4.1. 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. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги (далее - должностные лица), в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностного лица обжалуются в Министерстве.

Каждое заинтересованное лицо, имеет право обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, если, по мнению этого лица, такие действия (бездействие), решения нарушают его права.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной или услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Министерство.

5.4. Заявитель может подать жалобу:

- лично в Министерство по адресу: г. Калуга, ул. Луначарского, д.64;
- через своего представителя, при наличии подтверждающих документов, дающих такое право;
- путем направления почтовых отправлений по адресу г. Калуга, ул. Луначарского, д.64;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на электронный почтовый ящик Министерства (priemdorhoz@adm.kaluga.ru).

5.5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица, 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.

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Жалоба заявителя не рассматривается по существу в следующих случаях:

- в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменной жалобы не поддается прочтению;

- в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

- решение об удовлетворении жалобы;

- отказ в удовлетворении жалобы.

Заявителю в течение одного рабочего дня со дня принятия решения Министерством направляется в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае удовлетворения жалобы к должностным лицам, ответственными за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, применяются установленные действующим законодательством меры ответственности.

5.11. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

**Блок-схема
предоставления Министерством государственной услуги по информационному
обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования
регионального или межмуниципального значения Калужской области**

