Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от №

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования местного значения.

1.Общие положения

* 1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования местного значения (далее - административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий управления транспорта, связи и дорог Администрации города Ханты-Мансийска (далее – управление), а также порядок его взаимодействия с заявителями, органами государственной власти, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.1.Информационное обеспечение пользователей автомобильными дорогами включает в себя:

а)протяженность автомобильной дороги;

б)наличие мостов (путепроводов);

в)тип покрытия автомобильной дороги;

г)наличие транспортного обслуживания населения.

1.2.Круг заявителей.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются пользователи автомобильными дорогами - юридические или физические лица, использующие автомобильные дороги в качестве участников дорожного движения, их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством, или их законные представители (далее - заявитель).

1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1.Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты управления участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

Место нахождения управления, предоставляющего муниципальную услугу: 628011, г. Ханты-Мансийск ул. Мира, 34.

График работы:

- понедельник-пятница: с 09-00 до 18-15 час;

- обеденный перерыв: с 12-45 до 14-00 час;

- суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон: (3467) 32-26-44.

Адрес электронной почты: utsd-adm@admhmansy.ru.

Муниципальная услуга и информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее оказания, предоставляется по месту нахождения управления - кабинет 134.

1.3.2.Сведения, указанные в под[пунктах](consultantplus://offline/main?base=RLAW127;n=20732;fld=134;dst=100318) 1.3.1, пункта 1.3 настоящего административного регламента, размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

на официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска [www.admhmansy.ru](http://www.admhmansy.ru) (далее - официальный портал);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее ‑ Единый портал);

в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа ‑ Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 86.gosuslugi.ru (далее – региональный портал).

1.3.3.Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

устной (при личном общении заявителя и/или по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя, электронной почте, факсу);

в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном портале, Едином и региональном порталах.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.4.В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалист управления осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется не более 15 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист управления, должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в управление письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.5.При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителей на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе) в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты регистрации обращения в управление.

1.3.6.Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, заявителям необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, указанные в подпункте 1.3.2 пункта 1.3 настоящего административного регламента.

1.3.7.На стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе муниципальных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты управления, предоставляющего муниципальную услугу;

процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

текст настоящего административного регламента с приложениями (извлечения - на информационном стенде; полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, либо полный текст административного регламента можно получить, обратившись к специалисту управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги).

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления муниципальной услуги.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Наименование муниципальной услуги по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования местного значения.

2.2.Наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную услугу.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация города Ханты-Мансийска в лице управления транспорта, связи и дорог.

2.3.Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а)письменная, устная информация указанных в подпункте 1.1.1 пункта 1 настоящего административного регламента, а также временном ограничении или прекращении движения по автомобильным дорогам общего пользования муниципального значения города Ханты-Мансийска;

б)выдача (направление) заявителю мотивированного отказа в предоставлении информации с указанием причины отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Информирование по телефону - в момент обращения, не более 10 минут.

2.4.2.Информирование и консультирование по оформлению запроса на личном приеме - в момент обращения, не более 30 минут;

по телефону - в момент обращения, не более 10 минут.

2.4.3.Подготовка и направление заявителю, обратившемуся в письменной форме, необходимой информации о состоянии дорог, временном ограничении или прекращении движения по автомобильным дорогам местного значения - в течение 30 календарных дней со дня регистрации поступившего в управление письменного заявления.

2.4.4.Подготовка и направление заявителю, обратившемуся в письменной форме посредством электронной почты, необходимой информации о состоянии дорог, временном ограничении или прекращении движения по автомобильным дорогам местного значения - в течение 30 календарных дней со дня регистрации поступившего в управление письменного заявления посредством электронной почты.

2.4.5.Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока предоставления муниципальной услуги считается предшествующий нерабочему рабочий день.

2.4.6.Результатом рассмотрения письменного заявления о предоставлении информации является получение интересующей заявителя информации в письменной форме.

2.4.7.Информация направляется заявителю письмом с использованием почтовой, факсимильной связи, электронной связи или иных способов доставки, включая доставку лично или через представителя. По желанию заявителя она может быть вручена ему непосредственно в управление лично в удобное для заявителя время.

2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", № 237, 25.12.1993);

Федеральным законом от 08.11.2007 № 257-ФЗ "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 12.11.2007, № 46, ст. 5553);

Федеральным законом от 10.12.1995 № 196-ФЗ "О безопасности дорожного движения" (Собрание законодательства Российской Федерации, 11.12.1995, № 50, ст. 4873);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации представления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7, ст. 776);

постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 09.01.2013 №2 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих» («Самарово-Ханты-Мансийск», 17.01.2013 №2);

настоящим административным регламентом.

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1)заявление в произвольной форме на предоставление муниципальной услуги;

2)доверенность представителя заявителя, подтверждающего его полномочия (для юридических лиц - на фирменном бланке юридического лица).

В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010г №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.6.1.Способы получения заявителями формы заявления о предоставлении муниципальной услуги

Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

у специалиста управления

посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Официальном портале, Едином и региональном порталах.

2.6.2.Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, указанное в подпункте 1 пункта 2.6 настоящего административного регламента, предоставляется в свободной форме.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель должен указать способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.6.3.Способы подачи документов заявителем:

при личном обращении в управление;

по почте, в том числе электронной, в управление;

по факсимильной связи в управление;

посредством Единого или регионального порталов.

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги законодательством Российской федерации не предусмотрено.

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основанием для отказа являются:

Наличие в заявлении недостаточной, недостоверной или искажённой информации либо её несоответствие требованиям настоящего административного Регламента.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

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

2.11.Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Письменные обращения, поступившие в адрес управления по почте, в том числе электронной почте, факсимильной связью, посредством Единого или регионального порталов или лично представленные заявителем, подлежат обязательной регистрации специалистом управления в системе электронного документооборота заявлений в течение 1 рабочего дня с момента поступления в управление.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении в управление составляет не более 15 минут.

2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальная услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

На информационных стендах, информационном терминале и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация о порядке предоставления муниципальная услуги, а также информация, указанная в подпункте 1.3.7. пункта 1.3 настоящего административного регламента.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Официальный портал должен:

содержать список регламентированных муниципальных услуг, тексты административных регламентов, приложения к административным регламентам, образцы заполнения запросов и бланки запросов или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения;

предоставлять пользователям возможность распечатки бланков запросов, обмен мнениями по вопросам предоставления муниципальных услуг, направление обращения и получения ответа в электронном виде.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.13.Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1.Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством Официального сайта, Единого и регионального порталов;

бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

доступность заявителей к формам заявлений и иным документам, необходимым для получения муниципальной услуги, размещенных на Едином и региональном порталах, в том числе с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде;

возможность направления заявления в электронной форме посредством Единого и регионального порталов;

2.13.2.Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение должностными лицами управления, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

соответствие требованиям настоящего Административного регламента.

2.14.Иные требования, предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с законодательством об электронной цифровой подписи.

Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

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

1) прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги;

2) подготовка информации;

3) направление информации заявителю.

[Блок-схема](#Par293) предоставления муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему регламенту.

3.2.Приём и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в управление заявления о предоставлении муниципальной услуги.  Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

за прием и регистрацию заявления – специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения – в день обращения заявителя; при личном обращении заявителя – 15 минут с момента получения заявления).

Критерий принятия решения: наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Результат выполнения административной процедуры: зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры:

заявление, поступившее в адрес управления, регистрируется в системе электронного документооборота.

3.3.Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

за рассмотрение заявления, оформление документов, являющихся результатом - специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

за подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - начальник управления либо лицо, его замещающее;

за регистрацию подписанных начальником управления либо лицом, его замещающим, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - специалист управления, ответственный за делопроизводство.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

рассмотрение заявления и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и(или) максимальный срок выполнения - 25 рабочих дней со дня регистрации в управлении заявления о предоставлении муниципальной услуги);

подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и(или) максимальный срок выполнения - не позднее 2 рабочего дня со дня рассмотрения заявления и оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги);

регистрация документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и(или) максимальный срок выполнения - не позднее 1 дня со дня их подписания начальником управления либо лицом, его замещающим).

Критерием принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.1 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

Результат выполнения административной процедуры: подписанные начальником управления либо лицом, его замещающим, документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, регистрируются в системе электронного документооборота.

3.4.Выдача (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Основанием начала административной процедуры является зарегистрированное решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры: специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

выдача (направление) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и(или) максимальный срок выполнения административного действия - не позднее 3 дней со дня подписания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги).

Результат выполнения административной процедуры: выданные (направленные) заявителю документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, посредством Единого или регионального порталов, либо нарочно или по адресу, указанному в заявлении, в том числе на электронную почту заявителя,

Способ фиксации результата административной процедуры:

в случае выдачи документов (направлении), являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, нарочно заявителю, почтой, в том числе на электронную почту заявителя, факсимильной связи отображается в регистрируются в системе электронного документооборота;

в случае направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, посредством Единого или регионального порталов, запись о выдаче документов заявителю отображается в Личном кабинете заявителя Единого или регионального порталов;

4. Формы контроля

за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником управления.

4.2.Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления либо лицом, его замещающим.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением начальника управления либо лица, его замещающего.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц управления, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.Должностные лица управления несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4.Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется в форме письменных и устных обращений в адрес управления.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление

5.1.Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги управлением, а также должностными лицами, муниципальными служащими.

5.2.Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) управления, должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, нормативными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, нормативными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, нормативными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

отказа должностного лица управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.Жалоба подается начальнику управления, а в случае обжалования решения начальника управления, заместителю Главы Администрации города Ханты-Мансийска, в ведении которого находится управление.

5.4.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в управление, в Администрацию города Ханты-Мансийска.

5.5.Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет: посредством официального портала, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в подпункте 1.3.1 пункта 1.3 настоящего административного регламента.

Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

наименование управления, должностного лица управления либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть:

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

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

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

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

5.7.Жалоба, поступившая в управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления, должностного лица управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8.Управление обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы управление принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а)наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б)номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в)фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г)основания для принятия решения по жалобе;

д)принятое по жалобе решение;

е)в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж)сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

5.10.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается:

Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а)наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б)подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в)наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Управление оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а)наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б)отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

5.11.Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

Все решения, действия (бездействие) управления, должностного лица управления, муниципального служащего, заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.13.Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет: на официальном портале, на Едином и региональном порталах.

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по информационному обеспечению пользователей

автомобильными дорогами общего

пользования местного значения

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

по информационному обеспечению пользователей автомобильными дорогами общего пользования местного значения

Личное обращение за информацией либо обращение по телефону

Направление ответа, содержащего информацию, заявителю

По телефону

(в течение

10 минут)

При личном обращении

(в течение 30 минут)

Рассмотрение заявления

Подготовка ответа

(в течение 30 дней со дня регистрации заявления)

Предоставление информации

в устной форме

Прием и регистрация заявления о предоставлении информации

Направление (подача) заявления о предоставлении информации

Получение заявителем консультации по процедуре исполнения

муниципальной функции

Ознакомление заявителя с информацией о предоставлении муниципальной функции