



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

23 декабря 2013 года

№ 1168

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешений на проведение земляных работ»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с подпунктом 5.2 Плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и в подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», протоколом комиссии по административной реформе в ЗАТО городе Заозерске от 16 апреля 2013 года №1, на основании ст.44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на проведение земляных работ» (далее - Административный регламент).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 21 июня 2012 года №382 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на проведение земляных работ».

3. Сектору архитектуры и градостроительства Администрации ЗАТО города Заозерска Мурманской области (Сахно Л.А.) организовать работу по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с требованиями утвержденного Административного регламента.

4. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (Давлетшин Т.Р.) разместить настоящее постановление с приложениями на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

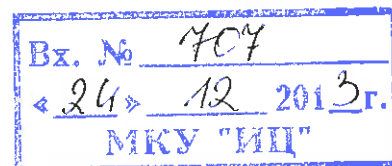
5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

И.о. Главы администрации
ЗАТО города Заозерска

В.М. Урошлев



УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 23.12.2013 № 1168

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешений на проведение земляных работ»**

1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений на проведение земляных работ (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги по выдаче разрешений на проведение земляных работ.

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий и административных процедур предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений на проведение земляных работ сектором архитектуры и градостроительства Администрации ЗАТО города Заозерска (далее – Сектор), формы контроля за исполнением Административного регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

1.2. Круг заявителей.

Заявителем муниципальной услуги (далее – Заявитель) выступают индивидуальные предприниматели, физические лица, юридические лица в лице руководителя организации либо представителя по доверенности.

**1.3. Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Место нахождения Сектора: Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный д.1, каб.32. Почтовый адрес Администрации ЗАТО города Заозерска: Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный д.1. Электронный адрес Администрации ЗАТО города Заозерска: E-mail: zaozadm@com.mels.ru. Адрес официального интернет-сайта органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска: <http://www.zatozaozersk.ru>.

1.3.2. График работы Сектора:

	часы работы	часы приема
Понедельник	с 8.30 до 17.15	не приёмный день
Вторник	с 8.30 до 17.15	с 15.00 до 17.00
Среда	с 8.30 до 17.15	не приёмный день
Четверг	с 8.30 до 17.15	с 15.00 до 17.00
Пятница	с 8.30 до 17.00	не приёмный день
Суббота		выходной день
Воскресенье		выходной день

Перерыв на обед с 13.00 до 14.30

1.3.3.Справочные телефоны исполнителя муниципальной услуги. Сектор - телефон/факс 8(81556) 31734.

1.3.4.Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-адресе, адресах электронной почты, графиках работы Сектора размещаются на официальном портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в сети Интернет, являются общедоступными.

1.4.Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги

1.4.1.Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.4.2.Информация о порядке получения муниципальной услуги предоставляется:

- путем индивидуального и публичного информирования, в устной и письменной форме;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.4.3.Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна представляться заявителям оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

1.4.5. При обращении заявителя для получения муниципальной услуги специалист Сектора должен представиться, назвать наименование структурного подразделения и занимаемую должность.

1.4.6. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Сектора при личном контакте с заявителем, с использованием средств почтовой, телефонной связи либо по электронной почте.

1.4.7.Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется:

- о приостановлении исполнения муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке предоставления муниципальной услуги.

1.4.8.Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается заявителю при его личном обращении, направляется заказным письмом или направляется по электронной почте.

1.4.9.Консультации заявителю предоставляются при личном обращении, посредством почтовой и телефонной связи по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- о времени приема документов;
- о сроках исполнения муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.4.10.При консультировании заявителя исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций;
- соблюдать права и законные интересы заявителя.

1.4.11.Длительность устного информирования (консультирования) при личном обращении не должна превышать 15 минут.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Выдача разрешений на проведение земляных работ».

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО города Заозерска, предоставляющего муниципальную услугу.

Сектор архитектуры и градостроительства Администрации ЗАТО города Заозерска (Сектор).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача получателю муниципальной услуги разрешения на проведение земляных работ или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги - 10 дней с момента регистрации обращения.

2.5. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.5.1. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» («Собрание законодательства РФ», от 06.10.2003, № 40, ст. 3822).

2.5.2. Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, от 05.05.2006).

2.5.3. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», («Российская газета» от 30.07.2010 № 168).

2.5.4. «Порядок проведения земляных работ при реконструкции и ремонте подземных сооружений коммуникаций», принятый Решением Совета депутатов ЗАТО г. Заозерска от 25.04.2006 № 11-1559 («Западная Лица», № 18, от 05.05.2006, стр. 10)

2.5.5. Устав ЗАТО города Заозерска Мурманской области («Западная Лица», № 41, от 14.10.2005, стр. 5 - 20).

2.5.6. Положение о секторе архитектуры и градостроительства Администрации ЗАТО города Заозерска, утвержденное распоряжением Администрации от 06.12.2010. № 70-р.

2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителем.

2.6.1. Заявление на имя Главы администрации ЗАТО города Заозерска о выдаче разрешения на проведение земляных работ (приложение 1 к Регламенту).

2.6.2. Проектная (исполнительная) документация, на основании которой проводится ремонт инженерных коммуникаций.

2.6.3. Схема или топографический план участка с привязкой места проведения работ к существующим зданиям, сооружениям.

2.6.4.Согласования с владельцами инженерных коммуникаций, находящихся в непосредственной близости к месту проведения работ.

2.6.5.Схема движения транспорта и пешеходов на период проведения земляных работ (в случае расположения места проведения работ на дорогах или пешеходных коммуникациях).

2.7. Основания для отказа в приеме документов.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1.Нахождение земельного участка вне территории ЗАТО города Заозерска.

2.8.2.Обращение неправомочного лица.

2.8.3.Не предоставление перечня документов, указанных в п.2.6. настоящего Регламента.

2.9. Плата за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и получения результата.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов и при получении результатов предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителя не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя.

2.11.1.Приём документов для регистрации получения муниципальной услуги осуществляется в приемной Главы администрации ЗАТО города Заозерска.

2.11.2.Заявления и документы могут быть предоставлены лично, путем почтового отправления и в электронной форме.

2.11.3.Срок и порядок выполнения данной административной процедуры определен Регламентом Администрации ЗАТО города Заозерска, утвержденным постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 20.05.2011г. №356.

2.11.3.Заявитель вправе представить заявление и прилагаемые документы на бумажном носителе лично или посредством почтового отправления с уведомлением либо в форме электронных документов с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://gosuslugi.ru>),» далее – единый портал), регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>) далее – региональный портал, или посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)¹.

Заявление, подаваемое в форме электронного документа, подписывается заявителем простой электронной подписью, а прилагаемые к нему документы должны быть подписаны должностными лицами органов (организаций), выдавших эти документы, усиленной квалифицированной электронной подписью (если законодательством Российской Федерации для подписания таких документов не установлен иной вид электронной подписи).

¹ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.12.1. На территории, прилегающей к месторасположению исполнителя муниципальной услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 машиномест. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.1.2.2. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей следующую информацию:

- полное наименование органа;
- график работы.

2.12.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами;
- стульями и столами.

Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги должны содержать:

- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги.

2.12.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов, должны быть оборудованы стульями (не менее чем три).

2.12.5. Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
- времени приема.

2.1.2.6. Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

2.12.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

2.12.8. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

2.12.9. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.10. Помещение должно быть оборудовано:

- противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;
- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- не превышение срока предоставления муниципальной услуги;
- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- эффективность результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)

Система индикаторов качества оказания муниципальной услуги приведена в таблице 1:

Таблица 1

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Управления	100
3	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100
7	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих Управления	100
8	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов предоставления услуги служащими Управления (профессиональное мастерство)	100

Заведующий сектором, предоставляющим муниципальную услугу, обязан организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги и внутренний контроль за исполнением требований настоящего Регламента.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

а) предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;

б) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;

в) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

г) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

д) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

ж) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронном виде должны соблюдаться те же требования, которые предъявляются для оказания услуги в устном и письменном виде. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на официальном интернет-сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска: <http://www.zatozaozersk.ru>.

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. Описание последовательности административных процедур при выдаче разрешений на проведение земляных работ.

Предоставление муниципальной услуги «Выдача разрешений на проведение земляных работ» включает следующие административные процедуры:

а) прием и регистрация заявления специалистом организационного отдела, рассмотрение заявления Главой администрации ЗАТО города Заозерска – не более 3 дней;

б) рассмотрение заявления и прилагаемых документов специалистом Сектора - не более 6 дней;

в) оформление и подписание Разрешения на проведение земляных работ Главой администрации ЗАТО города Заозерска либо письма (уведомления) об отказе - не более 2-х дней;

д) регистрация в журнале и выдача заявителю Разрешения на проведение земляных работ либо письма (уведомления) об отказе – не более 1 дня.

Последовательность административных процедур предоставления муниципальной услуги выдача разрешений на проведение земляных работ представлена блок-схемой (приложение 2 к Регламенту).

3.1.1. Прием и регистрация заявления и представленных документов.

Основанием для начала административной процедуры является предоставление Заявителем документов, указанных в п.2.6. настоящего Регламента, лично, путем почтового отправления или в электронной форме, в соответствии с пунктом 2.11.4 настоящего регламента.

Приём и регистрация документов для получения муниципальной услуги осуществляется в приемной Главы администрации ЗАТО города Заозерска в соответствии с регламентом Администрации ЗАТО города Заозерска, утвержденным постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 20.05.2011г. №356.

В случае представления документов через многофункциональный центр прием и регистрация документов для получения муниципальной услуги осуществляется многофункциональным центром².

² При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

3.1.2. Рассмотрение заявления.

Основанием для начала административной процедуры является получение Сектором заявления и прилагаемых документов с резолюцией Главы администрации ЗАТО города Заозерска.

Специалист Сектора рассматривает полученные документы на наличие и соответствие необходимой информации.

3.1.3. Оформление и подписание Разрешения на проведение земляных работ либо письма (уведомления) об отказе.

В случае наличия и соответствия документов, предусмотренных п.2.6. настоящего регламента специалист Сектора оформляет Разрешение на проведение земляных работ по установленной форме. Разрешение подписывает Глава администрации ЗАТО города Заозерска.

Специалист Сектора готовит письмо (уведомление) об отказе в выдаче Разрешения на проведение земляных работ в случае наличия оснований, определенных п.2.8. настоящего Регламента.

3.1.4. Регистрация и выдача Разрешения на проведение земляных работ.

Специалист Сектора регистрирует и выдает заявителю 1 экземпляр оформленного в установленном порядке Разрешения на проведение земляных работ лично либо направляет по почте. Письмо (уведомление) об отказе в выдаче Разрешения на проведение земляных работ вручается заявителю лично либо направляется почтовым отправлением.

В случае представления заявления о выдаче разрешения на проведение земляных работ через многофункциональный центр, разрешение на проведение земляных работ или письмо (уведомление) об отказе в выдаче разрешения на проведение земляных работ направляется в многофункциональный центр³, если иной способ его получения не указан заявителем.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Сектора положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, а также принятием решений специалистом Сектора осуществляет заведующий Сектором.

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

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста Сектора, осуществляющего оказание муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на годовых планах работы), тематический характер (проверка оказания муниципальной

³ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

услуги в отношении отдельных категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Специалисты Сектора за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии), либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении №3 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр¹, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, единого, регионального портала муниципальных и муниципальных услуг, а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб в письменном виде осуществляется:

- по адресу: Мурманская область, город Заозерск, переулок Школьный, дом №1;
- по факсу: (81556)31500.

Личный прием заявителей производится по предварительной записи. Запись производится должностными лицами вышестоящего органа, ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта: www.zatozaozersk.ru;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (- региональный портал).

Адрес для направления жалоб в электронном виде:

- www.zatozaozersk.ru.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8. Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

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

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

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

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

5.9. Заявитель имеет право запросить в органе предоставляющем муниципальную услугу информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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.