

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента:

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об организации транспортных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги "Предоставление информации об организации транспортных услуг населению" (далее - муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей:

Заявителем для получения муниципальной услуги является физическое или юридическое лицо (далее - заявитель), имеющее намерение получить информацию об организации транспортных услуг населению.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в администрации города Ливны Орловской области (далее - администрации города) в отделе по ГО и ЧС администрации города, расположенном по адресу: 303850, Орловская область, город Ливны, улица Ленина, дом 7, 1 этаж, кабинет N 22.

Заявитель вправе обратиться лично или направить письменный запрос по адресу местонахождения администрации города или по электронной почте: admliv@liv.orel.ru, а также получить устную информацию, позвонив по телефону (48677) 7-34-43.

Кроме того, информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить и на официальном сайте администрации города Ливны в сети Интернет.

Адрес местонахождения администрации города Ливны: 303850, Орловская область, город Ливны, улица Ленина, дом 7.

График работы администрации города Ливны: ежедневно, кроме субботы и воскресенья. Часы приема с 8.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Телефон приемной главы города: (48677) 7-19-20.

Факс администрации города: (48677) 7-37-98.

1.4. При предоставлении муниципальной услуги предоставляется следующая информация:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления информации об организации транспортных услуг населению;
- о требованиях к организации транспортных услуг населению;

- о правах и обязанностях перевозчиков, предоставляющих транспортные услуги населению;
- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих транспортные услуги, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления транспортных услуг населению;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления транспортных услуг населению;
- о маршрутах и графиках движения пассажирских транспортных средств.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации об организации транспортных услуг населению".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Ливны Орловской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел по ГО и ЧС администрации города.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления является информация о предоставлении транспортных услуг;

2.3.2. Уведомление об отказе в предоставлении информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления.

Время ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 08.11.2007 N 257-ФЗ "Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- настоящим Административным регламентом;
- Уставом города Ливны;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, предоставляемый заявителем самостоятельно.

Заявление на предоставление информации о порядке предоставления информации об организации транспортных услуг населению города. Форма бланка заявления прилагается к настоящему Административному регламенту (приложение 1).

Заявитель имеет право представить письменный запрос с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.

Гражданин при обращении лично в администрацию города за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени физического лица его представителем последний представляет надлежащим образом удостоверенную доверенность.

От имени юридического лица запрос подается представителем юридического лица, действующим на основании учредительных документов или доверенности.

2.6.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель вправе предоставить, - отсутствует.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации города, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственным им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Органам, предоставляющим муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденным Ливенским городским Советом народных депутатов, и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

2.8.1. Отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

2.8.2. Наличие в заявлении и приложенных документах (при их наличии) подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их

содержание, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью должностного лица, членов его семьи;

2.8.3. Исполнение документов карандашом;

2.8.4. Текст обращения не поддается прочтению.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. Оснований для приостановления и отказа в предоставлении и муниципальной услуги не имеется.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.11.1. Требование к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга

Кабинет отдела по ГО и ЧС администрации города, в котором происходит непосредственное предоставление муниципальной услуги, размещается на 1 этаже здания администрации города. Кабинет оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалистов администрации, осуществляющих функции по предоставлению услуги.

Кабинет обеспечен необходимым оборудованием (компьютером, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, стульями и столами.

Вход в здание администрации имеет расширенный проход, позволяющий обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. На первом этаже администрации района в здании холла имеется техническая возможность предоставления муниципальной услуги инвалидам.

На территории, прилегающей к зданию администрации, имеются парковочные места для автомобилей. Доступ к парковочным местам является бесплатным.

Помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны.

2.11.2. Требование к местам ожидания

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц. Места ожидания в очереди на получение информации оборудованы стульями. Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.11.3. Требование к местам информирования и информационным материалам

Места информирования, расположенные в здании и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

В здании установлен информационный стенд, на котором содержится следующая информация:

- график работы (часы приема), контактный телефон для справок;

- порядок предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

- перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.11.4. Для осуществления приема лиц с ограниченными физическими возможностями должны быть обеспечены:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в данные объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.12. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги

2.12.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляются должностным лицом администрации города, ответственным за предоставление муниципальной услуги, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

При личном обращении заявителя должностное лицо администрации города принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

В том случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо администрации города может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для получения информации. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы отдела по ГО и ЧС администрации города.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо администрации города подробно, в вежливой форме информирует получателей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отдела, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же получателю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить

необходимую информацию.

При получении обращения по почте, электронной почте срок ответа по обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлен по решению главы администрации города в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.12.2. В любое время с момента приема заявления и документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении муниципальной услуги. Для получения сведений заявителем указываются (называются) дата подачи или регистрации заявления и его регистрационный номер.

Информирование получателей о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется должностным лицом администрации города при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится поданное им заявление.

Информация о порядке прохождения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.13. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте администрации города.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении муниципальной услуги в сроки, определенные настоящим Административным регламентом, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

5) показатели доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

- обеспечение допуска на объекты сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года N 386н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.14. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Иные требования, в том числе особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде

На сайте администрации города Ливны в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и Едином портале государственных и муниципальных услуг Орловской области заявителю предоставляется возможность копирования формы бланка запроса в электронном виде о предоставлении муниципальной услуги для дальнейшего заполнения.

Заявитель может направить запрос на предоставление муниципальной услуги в электронном виде посредством электронной почты.

Гражданин вправе получить муниципальную услугу с использованием универсальной электронной карты, полученной в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре не устанавливаются в связи с отсутствием многофункционального центра на территории города.

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении документов по результатам предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

3. Административные процедуры предоставления услуги

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

- 1) Прием заявления и прилагаемых к нему документов и их регистрация;
- 2) Предоставление информации об организации транспортных услуг населению.

3.2. Прием заявления и представленных документов

а) Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя лично или по телефону, по почте, в том числе и в электронном виде, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

б) Ответственным за выполнение административного действия является комитет организационно-кадровой работы и делопроизводства администрации города:

- регистрация письменного заявления в журнале входящей документации и направление на резолюцию главе города.

3.3. Предоставление информации об организации транспортных услуг

населению:

а) Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является получение специалистом отдела письменного обращения с резолюцией главы города.

б) Ответственным за выполнение административного действия является начальник отдела.

в) Начальник отдела информирует о порядке предоставления информации об организации транспортных услуг населению на территории муниципального района путем:

- личного общения, по телефону, почтовым отправлением, по электронной почте.

Максимальный срок выполнения административного действия:

- при личном обращении, по телефону - до 20 минут;

- письменно и по электронной почте - в течение 30 дней.

г) Результат административного действия:

- предоставление заявителю, в том числе и в электронной форме, информации об организации транспортных услуг населению на территории муниципального района;

- устное разъяснение об отказе в предоставлении муниципальной услуги или подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги при письменном обращении.

д) Способ фиксации результата:

- подготовленная и подписанная информация регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции;

- регистрация уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале исходящей документации.

4. Контроль за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется первым заместителем главы администрации города.

Периодичность осуществления контроля и перечень лиц, уполномоченных осуществлять проверку, устанавливается распоряжением администрации города.

Должностное лицо, осуществляя контроль, вправе:

- контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

- в случае выявления нарушений требований настоящего Административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

- запрашивать и получать в 2-недельный срок необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3. Должностное лицо администрации города, виновное в нарушении законодательства или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;

- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;

- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

- представление недостоверной информации;

- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

4.4. Граждане и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворительности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации; нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалоба рассматривается должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или его 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.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы.

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.

5.4. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного

лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим гражданско-процессуальным и арбитражно-процессуальным законодательством.

Приложение 1
к административному регламенту
«Предоставление информации об организации
транспортных услуг населению»

Форма заявления
о предоставлении информации

Главе города Ливны

_____ (Ф.И.О. заявителя)

адрес: _____

_____ (указывается полностью)

_____ (телефон)

Заявление

Прошу предоставить мне информацию об организации транспортных услуг населению

_____ (излагается суть запроса, тематика, указываются вопросы, на которые необходимо получить ответ)

О принятом решении прошу информировать меня

_____ (указывается способ информирования)

Я, _____ даю согласие на обработку и использование моих персональных данных и данных, содержащихся в настоящем заявлении и в представленных мною документах.

« ____ » _____ 20__ год

_____/_____/_____
(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Приложение 2
к административному регламенту
«Предоставление информации об организации
транспортных услуг населению»

Блок-схема
Предоставления муниципальной услуги

