



АДМИНИСТРАЦИЯ  
городского округа Отрадный  
Самарской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 29.03.2012 № 384

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о маршрутах и расписаниях пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о маршрутах и расписаниях пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный»

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Рабочая трибуна» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Отрадный в сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава Администрации городского округа  
Отрадный Самарской области

А.А. Мязин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
городского округа Отрадный  
от 19.03.2012 № 584

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о маршрутах и расписаниях пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный»**

### І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1. Общие сведения о муниципальной услуге

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о маршрутах и расписаниях пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги по информированию граждан, проживающих на территории городского округа Отрадный о порядке предоставления услуг внутримunicipального транспорта, о перевозчиках, а также иных сведениях, необходимых потребителям транспортных услуг

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Исполнитель Услуги – Управление жилищно-коммунального хозяйства и обслуживания населения городского округа Отрадный Самарской области (далее – Управление ЖКХ и ОН).

## 2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1. Информирование заявителей осуществляется Управлением ЖКХ и ОН по следующим вопросам:

- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения информации о маршрутах и расписаниях пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный;

- срок предоставления муниципальной услуги;

2.2. Местонахождение Управления ЖКХ и ОН (почтовый адрес для направления документов и обращений): 446300, Самарская область, г. Отрадный, ул. Отрадная, д. 15.

Время работы Управления ЖКХ и ОН:

понедельник – пятница: с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется по телефонам: 8(84661) 2-43-14, 2-32-26 (факс).

Адрес электронной почты Управления ЖКХ и ОН: [uprgkx@yandex.ru](mailto:uprgkx@yandex.ru)

Должностными лицами, осуществляющими информирование, являются специалисты Управления ЖКХ и ОН.

2.3. Для получения информации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги заинтересованными лицами используются следующие формы консультирования:

2.3.1. Консультирование через прием документов и устное консультирование заинтересованного лица на личном приеме у специалиста Управления ЖКХ и ОН.

Индивидуальное консультирование одного заявителя специалистом Управления ЖКХ и ОН (далее – сотрудник) не может превышать 30 минут.

### 2.3.2. Консультирование по почте (электронной почте).

При консультировании по письменным обращениям либо обращениям в виде электронного письма ответ заявителю направляется почтой по адресу, указанному заявителем в его обращении, либо на электронный адрес заявителя, в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Датой получения обращения является дата регистрации входящего обращения.

### 2.3.3. Консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего консультирование по телефону. Специалист обязан вести разговор в вежливой и корректной форме, отвечать по существу вопроса.

Время разговора не должно превышать 20 минут.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о маршрутах и расписании пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный».

2. Орган, представляющий муниципальную услугу – Управление ЖКХ и ОН.

3. Результат предоставления муниципальной услуги – доведение до сведения граждан информации о маршрутах и расписании пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный.

4. Срок предоставления муниципальной услуги – 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации обращения.

5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Самарской области от 12.10.2010 №107-ГД Об организации транспортного обслуживания населения пассажирским автомобильным и городским наземным электрическим транспортом общего пользования на территории Самарской области.

6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

6.1. Заявление от граждан, юридических лиц в письменной произвольной форме должно содержать следующие сведения:

- наименование структурного подразделения, фамилию, имя, отчество руководителя структурного подразделения, кому направляется запрос;
- фамилию, имя, отчество физического лица;
- фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица или его представителя с указанием должности;

- почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- юридический (почтовый) адрес юридического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись лица;

- дату подписания.

6.2. Заявление от граждан, юридических лиц в электронной форме должны содержать следующие сведения:

- наименование структурного подразделения, фамилию, имя, отчество руководителя структурного подразделения, кому направляется запрос;

- фамилию, имя, отчество физического лица;

- фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица или его представителя с указанием должности;

- электронный адрес физического или юридического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

7. Перечень оснований для отказа в приеме письменного заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги:

7.1. В заявлении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего заявление.

7.2. В заявлении не указано наименование юридического лица.

7.3. В заявлении отсутствует подпись гражданина или представителя юридического лица с расшифровкой.

7.4. Отсутствует адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ.

## 8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

8.1. По вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию структурного подразделения, исполняющего муниципальную услугу.

8.2. О представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

8.3. Без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении).

8.4. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

8.5. Не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

10. Максимальный срок ожидания в очереди, при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

Получение результата предоставления муниципальной услуги, осуществляется согласно пункту 4 Раздела 2 настоящего Регламента.

11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

11.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы специалистов.

11.2. Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

11.3. Рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

12. Качество муниципальной услуги складывается из полного и своевременного удовлетворения запросов граждан, а также отзывов самих граждан о качестве и достоверности предоставленной информации.

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

1. Последовательность действий специалистов Управления ЖКХ и ОН городского округа при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в устной форме.

1.1. Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону.

1.2. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме осуществляет специалист Управления ЖКХ и ОН городского округа в обязанности которого входит консультирование лиц по данному вопросу.

1.3. При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.



Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

Максимальное время представления консультации составляет 30 минут.

1.4. Специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителя на основании личного обращения в устной форме обязан:

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также наименование организации, которую он представляет, почтовый (юридический) адрес;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Регламентом в сроки, указанные в пункте 1.3. Раздела 3 настоящего Регламента;

1.5. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Управления ЖКХ и ОН, заявителю сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве заявителя и порядке обращения в органы местного самоуправления контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

1.6. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно специалистом, ответственным за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

1.7. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в

письменной форме в структурное подразделение или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов структурного подразделения или государственного органа.

1.8. В случае если заявитель не удовлетворен консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в Управление ЖКХ и ОН и сообщаются его необходимые реквизиты.

1.9. Конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются информирование обратившегося лица о порядке предоставления услуг внутримunicipального транспорта, о перевозчиках, а также иных сведениях, необходимых потребителям транспортных услуг.

2. Последовательность действий специалистов Управления ЖКХ при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в письменной форме, либо по электронной почте.

2.1. Требования к письменному обращению либо обращению в электронном форме, необходимые для исполнения муниципальной услуги, указаны в пункте 6.1 и 6.2 Раздела 2 настоящего Регламента.

2.2. Все поданные обращения в письменном виде либо обращения в электронной форме подлежат регистрации.

2.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги указаны в пункте 8 Раздела 2 настоящего Регламента.

2.4. Основанием для подготовки ответа заявителю на письменное обращение либо на обращение в электронном виде является зарегистрированное заявление, кроме случаев указанных в пункте 8 Раздела 2 настоящего Регламента.

2.5. Ответственным лицом за подготовку ответа на запрос заявителя является специалист Управления ЖКХ и ОН в обязанности которого входят информирование населения по данным вопросам.

2.6. Срок предоставления административной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления.

2.7. Результатом административного действия является информирование заявителя о маршрутах и расписаниях пассажирского автотранспорта, об организациях, осуществляющих пассажирские перевозки населения в пределах городского округа Отрадный.

3. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

3.1. Заявитель, на стадии рассмотрения в Управлении ЖКХ и ОН его обращения, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать на свое обращение письменный ответ;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов, исполняющих муниципальную услугу;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений специалистами осуществляется руководителем Управления ЖКХ и ОН.

2. Специалисты, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых заявителями, за полноту, грамотность и правильность выполнения процедур, установленных настоящим Регламентом.

3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений настоящего Реглаamenta.

4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Реглаamenta виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Предметом обжалования могут явиться действия (бездействие) специалиста Управления ЖКХ и ОН.

3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

3.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

3.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

3.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя.

3.5. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

4. Жалоба подается заявителем в Администрацию городского округа Отрадный в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

5. Жалоба должна содержать:

5.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, решения либо действия (бездействие) которых обжалуются.

5.2. Фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), по которому должен быть направлен ответ заявителю

5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.4. 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.

6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Администрацию городского округа Отрядный жалобы заявителя.

7. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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

8.1. Удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим

муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющим муниципальную услугу, либо муниципальным служащим 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

8.2. Отказать в удовлетворении жалобы.

9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 8 Раздела 5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления жалоба незамедлительно направляется в органы прокуратуры.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации о  
маршрутах и расписаниях пассажирского  
автотранспорта, об организациях,  
осуществляющих пассажирские перевозки  
населения в пределах городского округа  
Отрадный

### БЛОК-СХЕМА

последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги

