|  |
| --- |
| Приложение  к постановлению  администрации города Орла  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г. №\_\_\_\_\_ |

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление решения о согласовании

архитектурно-градостроительного облика объекта»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Предмет регулирования административного регламента.
     1. Предметом регулирования настоящего административного регламента является порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта» (далее – муниципальная услуга).

Согласование архитектурно-градостроительного облика объекта не является основанием для реализации проекта без получения необходимой разрешительной документации в установленном законом порядке.

Согласование архитектурно-градостроительного облика объекта подтверждает, что представленное эскизное решение не нарушает существующий архитектурно-градостроительный облик объекта и (или) существующей архитектурно-градостроительной среды.

* + 1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов исполнения вышеуказанной муниципальной услуги, создание комфортных условий для потребителей результатов исполнения данной услуги и определяет состав, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги.
  1. Описание заявителей.
     1. Заявителем о предоставлении муниципальной услуги являются юридические и физические лица, либо лица, наделенные полномочиями действовать от их имени.
     2. От имени физических лиц подавать заявление о предоставлении муниципальной услуги могут в частности:

1. законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;
2. опекуны недееспособных граждан;
3. представители заявителя, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности, на указании федерального закона либо на акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления (далее – представитель заявителя).
   * 1. От имени юридических лиц заявление о предоставлении муниципальной услуги могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, представители по доверенности или договору. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.
   1. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.
      1. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется управлением градостроительства администрации города Орла (далее – управление).
4. непосредственно в управлении;
5. с использованием средств телефонной связи;
6. посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации города Орла.
   * 1. Информирование о муниципальной услуге проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования, публичного устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке.

Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги (далее – информирование) являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
* удобство и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации.
  + 1. Адрес управления: 302000, г. Орел, ул. Пролетарская Гора, д. 7.

Адрес электронной почты: uaig-orel@yandex.ru

Официальный адрес сайта администрации города Орла: www.orel-adm.ru.

* + 1. На сайте администрации г. Орла www.orel-adm.ru размещается текст настоящего регламента с приложениями.
    2. Сведения о графике (режиме) работы управления размещаются непосредственно в здании управления, а также сообщаются по телефонам для справок (консультаций).

Телефоны для справок управления:

1. приемная начальника управления – 43-30-43 (тел/факс);
2. начальник отдела благоустройства городской среды и предпроектных предложений (далее отдела) – 43-35-72;
3. специалисты отдела – 43-35-72; 76-22-47.

Режим работы управления: понедельник – пятница (с 9:00 до 18:00); перерыв с 13:00 до 14:00.Суббота, воскресенье – выходные дни.

* + 1. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций).
    2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты управления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.
    3. При невозможности специалиста управления, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
    4. Муниципальная услуга предоставляется на основании письменного заявления, поданного в управление градостроительства администрации города Орла.
    5. Заинтересованные лица, представившие в управление градостроительства администрации города Орла запрос и документы для получения муниципальной услуги, информируются:
* об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
* о сроках оформления документов и возможности их получения.
  1. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги.
     1. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами управления при непосредственном личном контакте с заявителями, а также с использованием почтовой и телефонной связи.
     2. Информация о сроке оформления документов и возможности их получения сообщается при приеме документов, а в случае сокращения срока - по контактным телефонам, указанным в запросе.
     3. Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата подачи заявления, фамилия заявителя, наименование муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится его заявление о предоставлении муниципальной услуги.
  2. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.
     1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами управления, предоставляющими муниципальную услугу.
     2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:
* информация о составе документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
* комплектность (достаточность) представленных документов;
* правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
* источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);
* время приема, порядок и сроки выдачи документов;
* порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
* иные вопросы, относящиеся к настоящему регламенту.
  + 1. Основными требованиями при консультировании являются:
* актуальность;
* своевременность;
* четкость в изложении материала;
* полнота консультирования;
* наглядность форм подачи материала;
* удобство и доступность.
  + 1. Консультации предоставляются при личном обращении в Структурное подразделение, посредством телефонной связи или электронной почты.
    2. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются бесплатно.
    3. При консультировании по телефону специалист управления должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа, в которое обратилось заинтересованное лицо, а затем – в вежливой форме проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.
    4. При консультировании по письменным обращениям заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ на обращение подписывается начальником (заместителем начальника) управления градостроительства администрации города Орла и направляется по почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 20 дней с момента поступления письменного обращения.
    5. При консультировании по электронной почте заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 20 дней с момента поступления обращения.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

* 1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта».
  2. Муниципальная услуга предоставляется Структурным подразделением администрации города Орла – управлением градостроительства администрации города Орла.
  3. Результат предоставления муниципальной услуги.
     1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1. Предоставление решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта – согласование эскизного проекта архитектурно-градостроительного облика объекта;
2. Письменный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
   1. Сроки и способы предоставления муниципальной услуги.
      1. Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.
      2. Муниципальная услуга или отказ в предоставлении такой услуги производится в срок, не превышающий 20 календарных дней с даты поступления обращения.
      3. Приостановление предоставления муниципальной услуги осуществляется в случае предоставления заявителем документов, содержащих устранимые ошибки или противоречивые сведения.

Приостановление предоставления муниципальной услуги по основаниям, указанным выше, осуществляется на срок не более 30 календарных дней с момента направления уведомления заявителю.

* + 1. Сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в случае направления документов по почте происходит в день подписания документов, подтверждающих оказание муниципальной услуги или отказ в предоставлении такой услуги и не превышает 20 календарных дней со дня поступления обращения.

В случае выдачи заявителю (представителю заявителя) лично под расписку (выдачу осуществляет управление), исполнение муниципальной услуги считается завершённым независимо от сроков получения заявителем (представителем заявителя) документа.

* 1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.
     1. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
     2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;
     3. Федеральный закон от 17.11.1995 № 169-ФЗ «Об архитектурной деятельности в Российской Федерации»;
     4. Положение о составе разделов проектной документации и требования к их содержанию (утв. Постановлением Правительства РФ от 16.02.2008 № 87);
     5. Закон Орловской области от 06.06.2013 № 1490-ОЗ «Об ответственности за административные правонарушения»;
     6. Закон Орловской области от 03.07.2014 № 1637-ОЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры народов Российской Федерации), расположенных на территории Орловской области»;
     7. Правила землепользования и застройки городского округа «Город Орел (утв. Решением Орловского городского Совета народных депутатов от 30.10.2008 № 38/616-ГС);
     8. Правила благоустройства и санитарного содержания территории муниципального образования «Город Орел» (утвержденные решением Орловского городского Совета народных депутатов от 30.06.2011 № 5/0073-ГС).
  2. Перечень документов, предоставляемых заявителями.
     1. Для получения муниципальной услуги заявителем предоставляется:

1. Заявление (приложение № 1 к регламенту), в рамках которого предоставляется муниципальная услуга;
2. доверенность, оформленная надлежащим образом (в случае подачи заявления представителем заявителя);
3. документация на согласование архитектурно-градостроительного облика объекта в составе, указанном в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.
   * 1. Управление в рамках межведомственного электронного взаимодействия в соответствующих органах дополнительно запрашивает следующую информацию:
4. выписку из государственного кадастра недвижимости с координатами точек поворотов углов;
5. правоустанавливающие документы на земельный участок и объекты недвижимости;
6. технические паспорта на существующие здания, строения и сооружения на земельном участке.
   * 1. Заявитель вправе самостоятельно собрать и представить на рассмотрение весь необходимый для принятия решения пакет документов.
     2. Заявитель вправе приложить к запросу следующие документы:
7. выписку из государственного кадастра недвижимости с координатами точек поворотов углов – один экземпляр;
8. правоустанавливающие документы на земельный участок и объекты недвижимости – один экземпляр;
9. технические паспорта на существующие здания, строения и сооружения на земельном участке – один экземпляр.
   * 1. В запросе указываются полные реквизиты заявителя, испрашиваемая форма предоставления услуги.

Запрос может быть написан от руки или машинописным способом, распечатан посредством электронных печатающих устройств.

Запрос от юридических лиц оформляется на фирменных бланках, в случае оформления запроса на простом листе ставится штамп или печать юридического лица.

* 1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
     1. В приеме документов для предоставления муниципальной услуги отказывается в случаях, если:
* текст документов (заявление, документ, удостоверяющий полномочия представителя) написан неразборчиво, имеет сокращения в наименовании заявителя, указании места жительства (места нахождения), имеет подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные неточности;
* текст документов (заявление, документ, удостоверяющий полномочия представителя) исполнен карандашом;
* документы имеют серьезные повреждения, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.
  1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.
     1. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случае:
* текст заявления не поддается прочтению;
* не указаны фамилия, имя, отчество заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* повторное обращение, по которому был дан исчерпывающий ответ (в случае отсутствия устранения ранее направленных замечаний);
* отсутствия полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламентаи приложением № 2 к нему;
* реализация проекта приведет к нарушению архитектурно-градостроительного облика объекта либо архитектурно-градостроительного облика сложившейся застройки;
* проектирование объекта за границами отведенного под строительство земельного участка;
* получение ответа государственных органов об отсутствии в их распоряжении документов (их копий или сведений, содержащихся в них), предусмотренных пунктом 2.6.2. настоящего Административного регламента, если заявитель не представил их самостоятельно;
* нарушение требований строительных норм и правил, ПЗЗ или других норм и правил в области градостроительства.
  + 1. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в подпункте 2.8.1 настоящего регламента, специалист управления готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги, запрос и прилагаемые к нему документы предоставляются начальнику (заместителю начальника) управления для подписания.

* + 1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

* 1. Срок и порядок регистрации запросов заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги, соответствующий установленным требованиям, в том числе при личном обращении заявителя, регистрируется в день его поступления специалистом Структурного подразделения, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции в подразделении, предоставляющем муниципальную услугу.

* 1. Требования к месту предоставления муниципальной услуги.
     1. Здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны находиться в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Здания должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения.

Центральные входы в здания должны быть оборудованы информационными табличками, содержащими информацию об органе муниципальной власти, осуществляющим предоставление муниципальной услуги.

Здания оборудуются системами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

* + 1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (кабинетах).

Двери кабинетов оборудуются вывеской с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей работников, осуществляющих прием граждан, режим работы. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение заявителя и специалиста, возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения. Кабинеты приема заявителей оборудуются столом и стульями, должны отвечать санитарным правилам нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание. Кабинеты оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

* + 1. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:
* извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность специалиста заявителя;
* текст настоящего административного регламента с приложениями;
* блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги;
* образец заполнения запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги и требования к нему;
* месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;
* основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
* порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.
  + 1. Места ожидания должны быть оборудованы стульями или скамейками, отвечать санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание.

Санузлы во время приема должны быть открытыми и отвечать требованиям санитарных правил и нормативов.

* + 1. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения при необходимости оказывается содействие при входе в здание или помещение оказания услуги и его сопровождении в здании или помещении.
    2. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения оказывается необходимая помощь, связанная с разъяснением в доступной для инвалида форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых документов, ознакомлением с последовательностью действий, необходимых для получения услуги.
  1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.
     1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1. открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;
2. соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
3. доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;
4. количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
5. возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
6. своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством методов, предусмотренных административным регламентом;
7. ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
8. соблюдение требований к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.
   1. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.
      1. Основными требованиями к размещаемой информации являются:

* достоверность;
* полнота;
* четкость в изложении;
* доступность получения информации гражданами.
  1. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.
     1. Муниципальная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.
     2. Информация о порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги представляется заявителям через Интернет-сайт администрации города Орла (www.orel-adm.ru) и по электронной почте с учетом времени подготовки ответа заявителям в срок, установленный действующим законодательством для рассмотрения заявлений и обращений граждан, с момента регистрации обращения.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

И В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

* 1. Последовательность административных процедур и сроки предоставления муниципальной услуги.
     1. Перечень действий и сроки предоставления муниципальной услуги:
* прием заявления и прилагаемых к нему документов и их регистрация;
* направление заявления о предоставлении муниципальной услуги на рассмотрение;
* рассмотрение заявления и изучение представленных документов на предмет возможности предоставления муниципальной услуги;
* подготовка проекта решения;
* предоставление проекта решения начальнику (заместителю начальника) управления для подписания;
* уведомление заявителя;
* выдача решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекталибо ответа с обоснованием отказа в согласовании (предоставлении муниципальной услуги) заявителю.
  + 1. [Блок-схема](#P514) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему регламенту.
    2. Административные процедуры:

1. прием и регистрация запроса и прилагаемых к нему документов об оказании муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение в управление градостроительства администрации города Орла с заявлением о согласовании проектной документации заинтересованного гражданина или юридического лица. При отсутствии оснований для отказа в приеме заявления специалист управления, выполняющий обязанности делопроизводителя, обязан принять заявление и документы к нему. Указанный специалист регистрирует заявление и документы к нему в день их поступления и присваивает им номер в соответствии с текущей регистрацией, направляет зарегистрированное заявление и документы к нему начальнику управления. Начальник управления рассматривает заявление и документы и проставляет резолюцию о направлении их в отдел благоустройства городской среды и предпроектных предложений под подпись. Начальник отдела благоустройства городской среды и предпроектных предложений (далее – начальник отдела) ставит резолюцию с указанием ответственного исполнителя с последующей передачей заявления и документов указанному в резолюции исполнителю (далее – исполнитель).

1. Исполнитель производит анализ поступившего запроса и документов, а также осуществляет направление межведомственных запросов, взаимодействие с иными структурными подразделениями администрации города Орла, органами государственной власти (при необходимости).

В случае выявления обстоятельств, предусмотренных пунктом 2.8.1 настоящего регламента, исполнитель подготавливает проект решения об отказе в согласовании проектной документации.

В случае отсутствия оснований для отказа в оказании муниципальной услуги исполнитель на заявлении указывает на отсутствие замечаний к проекту.

Проект предоставления муниципальной услуги (либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги) согласовывается с начальником отдела и представляется начальнику управления для подписания в срок не позднее, чем за три дня до истечения установленного срока рассмотрения запроса.

1. Выдача решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта (согласованный эскизный проект) производится лично заявителю или уполномоченному им лицу при предъявлении документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя юридического лица (доверенность, оформленная надлежащим образом) либо направляется по почте.

Заявителю (или уполномоченному представителю заявителя в случае выдачи на руки) направляется (либо выдается на руки) один экземпляр решения о согласовании архитектурно-градостроительного облика объекта (согласованный эскизный проект) на бумажном носителе, второй экземпляр – передается в технический архив администрации города Орла.

1. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги осуществляется регистрация письменного ответа с обоснованием отказа в течение одного дня.
2. После регистрации письменный ответ направляется (либо выдается на руки) заявителю (или уполномоченному заявителем лицу) сотрудником, ответственным за документационное обеспечение.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

* 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.
     1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется управлением градостроительства администрации города Орла непосредственно при предоставлении услуги, а также путем проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги.
     2. В ходе текущего контроля назначенным ответственным лицом управления градостроительства администрации города Орла (начальником отдела благоустройства городской среды и предпроектных предложений – далее начальник отдела) проверяется:
* соблюдение сроков выполнения административных процедур;
* последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
* правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

* + 1. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений начальник отдела дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.
  1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.
     1. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется начальником (заместителем начальника) управления и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

* + 1. Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в управление на действия (бездействие) должностных лиц. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).
    2. По результатам проверок лица, допустившие нарушения регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер управление сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

* + 1. Контроль за соблюдением федерального законодательства о деятельности, являющейся предметом предоставляемой муниципальной услуги, осуществляется органами государственной власти Орловской области, наделенными соответствующими контрольными функциями, в установленном законодательством порядке.
  1. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Орла за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.
     1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента, виновные должностные лица и муниципальные служащие несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
  2. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.
     1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности управления градостроительства администрации города Орла при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

* 1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.
  2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги является жалоба заявителя на предоставление муниципальной услуги.
  3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в случаях:

1. нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2. нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
3. требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4. отказа в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
5. 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами;
6. требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;
7. отказа 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.
   1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Структурное подразделение, администрацию города Орла. Жалоба рассматривается начальником управления градостроительства администрации города Орла, первым заместителем главы администрации города Орла в течение 15 рабочихдней 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.

* 1. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
  2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

1. текст жалобы не поддается прочтению;
2. в тексте имеются не цензурные слова;
3. не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, обратившегося с жалобой, адрес, по которому должен быть направлен ответ;
4. повторное обращение с жалобой, по которой был дан исчерпывающий ответ (в случае отсутствия иных, ранее не указанных, доводов по существу вопроса).
   1. 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.
   2. Порядок обжалования решения по жалобе:

* первому заместителю главы администрации города Орла на решения, действия (бездействие) начальника управления градостроительства администрации города Орла;
* главе администрации города Орла на решения, действия (бездействие) первого заместителя главы администрации города Орла.

Срок рассмотрения – 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник управления  градостроительства администрации  города Орла | В.В. Булгаков |