

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 24.09.2014 № 3089

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выпуск из реестра маршрутов»**

## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выпуск из реестра маршрутов» (далее - регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

### 1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются заинтересованные лица (далее – заявители).

### 1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о муниципальной услуге, предоставляемая заявителям, является открытой и доступной.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

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

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальный служащий отдела организации городских пассажирских перевозок администрации города Мурманска (далее - муниципальный служащий и Отдел соответственно).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет-адресе, графике работы Отдела размещаются:

- посредством размещения регламента на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет ([www.citymurmansk.ru](http://www.citymurmansk.ru));
- с использованием интернет-портала государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>), а также регионального интернет-портала государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru>);
- на информационных стенах Отдела.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить в Отделе по адресу: 183038, г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 10, 2 этаж, кабинеты №№ 201, 203, 204 в рабочие дни: вторник – пятница с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00.

Телефон Отдела для справок: 45-73-63.

Адрес электронной почты Отдела: e-mail: [transport@citymurmansk.ru](mailto:transport@citymurmansk.ru).

1.3.4. Индивидуальное информирование заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме - лично или по телефону;
- в письменной форме - по письменным обращениям, представленным в адрес Отдела, в том числе посредством почтовых отправлений, электронных средств коммуникации либо принесенным лично заявителем.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие Отдела подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При консультировании о порядке предоставления муниципальной услуги муниципальный служащий обязан проинформировать заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые заявитель должен предоставить самостоятельно.

1.3.6. В случае, если муниципальный служащий, принял звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего Отдела или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.7. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона или во время личного посещения Отдела.

1.3.8. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.3.9. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна предоставляться заявителям оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги - «Предоставление сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов».**

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

**Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом.**

**При предоставлении муниципальной услуги Отдел осуществляет взаимодействие с индивидуальными предпринимателями, юридическими лицами (или с их уполномоченными представителями), осуществляющими транспортное обслуживание населения на муниципальных маршрутах, в том числе социально значимых муниципальных маршрутах на территории муниципального образования город Мурманск.**

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

**Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

- предоставление сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов;
- уведомление об отказе в предоставлении сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов (приложение № 3 к регламенту).

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

**2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги - в течение 15 календарных дней со дня регистрации заявления.**

**2.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.**

### **2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

**Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:**

- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ

«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>1</sup>;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>2</sup>;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>3</sup>;

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>4</sup>;

- Уставом муниципального образования город Мурманск<sup>5</sup>;

- решением Совета депутатов города Мурманска от 31.10.2013 № 65-927 «Об утверждении Положения об организации транспортного обслуживания населения на территории муниципального образования город Мурманск автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом на маршрутах регулярных перевозок»<sup>6</sup>;

- постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск»<sup>7</sup>;

- постановлением администрации города Мурманска от 12.02.2014 № 357 «Об утверждении формы и порядка ведения реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск»<sup>8</sup>.

## 2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в Отдел заявление о выдаче сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов (далее - заявление) по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту.

2.6.2. Заявление составляется в одном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем (либо его представителем по доверенности).

Заявление не должно содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов, иных неоговоренных исправлений, а также повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Заявление, указанное в пункте 2.6.1 настоящего регламента, может быть

<sup>1</sup>«Собрание законодательства РФ» от 06.10.2003 № 40, ст. 3822.

<sup>2</sup>«Российская газета» от 30.07.2010 № 168.

<sup>3</sup>«Российская газета» от 29.07.2006 № 165.

<sup>4</sup>«Российская газета» от 13.02.2009 № 25.

<sup>5</sup>«Вечерний Мурманск» спецвыпуск от 10.11.2006 б/н.

<sup>6</sup>«Вечерний Мурманск» спецвыпуск от 02.11.2013 № 202.

<sup>7</sup>«Вечерний Мурманск» спецвыпуск от 06.06.2012 № 28.

<sup>8</sup>«Вечерний Мурманск» спецвыпуск от 13.02.2014 № 25.

направлено заявителем в Отдел по почте. Обязанность подтверждения факта его отправки лежит на заявителе.

2.6.3. Документы, указанные в пункте 2.6 могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области и органами местного самоуправления, и направлены в Отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.6.4. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента, возложена на заявителя.

## 2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлены, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.7.2 настоящего регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- недостоверность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;
- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

## 2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоответствие заявления и документов по составу, форме и содержанию требованиям п. 2.6 настоящего регламента.

## 2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

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

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

**2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги производится в течение 1 рабочего дня с момента его поступления в Отдел.

**2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

**2.12.1.** В помещения для предоставления муниципальной услуги, включающие места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги, должен быть обеспечен свободный доступ заявителей, в том числе должно быть предусмотрено оснащение техническими средствами, обеспечивающими доступ в здание и к информационным стендам людей с ограниченными возможностями здоровья.

**2.12.2.** Помещение, предназначенное для ознакомления заявителей с информационными материалами, должно быть оснащено:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

На информационных стенах в помещениях Отдела размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления упомянутых документов и требования к ним;
- выдержки из текста регламента;
- блок-схема последовательности исполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги.

**2.12.3.** Места для ожидания приема должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями.

**2.12.4.** В помещениях, где осуществляется прием граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, должна быть предусмотрена возможность оформления заявителем необходимых документов.

**2.12.5.** Рабочие места муниципальных служащих Отдела оснащаются настенными вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

**2.12.6.** Каждое рабочее место муниципального служащего Отдела должно

быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.12.7. Все помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам, а также требованиям пожарной безопасности.

### 2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания на приеме по вопросам предоставления муниципальной услуги (не более 15 минут);
- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- количество взаимодействий заявителя с муниципальным служащим, осуществляющим деятельность по предоставлению муниципальной услуги (не более 2).

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).

### 2.14. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.14.1. Бланк заявления заявитель может получить в электронном виде на региональном интернет-портале государственных и муниципальных услуг по адресу <http://51.gosuslugi.ru>.

Ссылка на интернет-портал размещена в сети Интернет на официальном сайте администрации города Мурманска [www.citymurmansk.ru](http://www.citymurmansk.ru) в разделе «Муниципальные услуги».

2.14.2. При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных

услуг» (в случаях, если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен).

При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### **3.1. Общие положения**

**3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информирование заявителя о результате предоставления муниципальной услуги.

**3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме последовательности исполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги (приложение № 2 к настоящему регламенту).**

#### **3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги**

**3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Отдел от заявителя письменного заявления по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту.**

Заявление может быть направлено заявителем (либо его представителем) по почте, либо представлено лично, либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

**3.2.2. Прием и регистрация заявления в Отделе осуществляется муниципальным служащим Отдела, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Отдел.**

Регистрация заявления и документов производится в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.2.3. При поступлении заявления в Отдел при личном обращении заявителя муниципальный служащий Отдела, ответственный за делопроизводство, проверяет наличие заявления и документов в соответствии с п. 2.6.1 настоящего регламента в присутствии заявителя.

При установлении фактов отсутствия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий уведомляет заявителя о наличии недостатков и принятии мер по их устраниению.

3.2.4. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Отдела:

- проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения;

- уведомление о получении заявления и документов формируется в личном кабинете заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

- 2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента:

- 1) регистрирует заявление и документы;

- 2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела, на портал государственных и муниципальных услуг;

- 3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем регламенте.

3.2.5. В день получения заявления и документов в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям (далее – ТКС) муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения Отдела следующие действия:

- 1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- 2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью

уполномоченного лица Отдела и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения Отдела следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела уведомление об отказе в приеме документов;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме документов (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения Отдела следующие действия:

1) регистрирует заявление, формирует уведомление о приеме заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем регламенте.

3.2.6. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, муниципальный служащий, ответственный за предоставление услуги, обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела, на портал государственных и муниципальных услуг.

### 3.3. Рассмотрение заявления и принятие решения по заявлению о предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет проверку документов, предоставленных заявителем, на соответствие требованиям настоящего регламента.

3.3.2. По результатам проверки документов, предоставленных заявителем, муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает следующее решение:

1) в случае, если документы, предоставленные заявителем, соответствуют требованиям настоящего регламента, то в установленный срок (в течение 15 календарных дней со дня регистрации заявления) принимает решение о предоставлении муниципальной услуги:

- сообщает заявителю о принятом решении по телефону или иным способом, указанным заявителем по его просьбе;

- направляет заявителю сведения из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов;

- предоставление муниципальной услуги осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (либо его представителя и доверенности, подтверждающей полномочия представителя);

- при предоставлении муниципальной услуги в ходе личного приёма заявитель (либо его представитель) ставит дату и подпись о получении на заявлении о предоставлении муниципальной услуги, либо на втором экземпляре предоставляемой муниципальной услуги (выписка из реестра маршрутов), либо на втором экземпляре письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, которые остаются на хранении в Отделе в составе дел временного хранения (согласно утверждённой номенклатуре дел Отдела);

2) в случае если документы, предоставленные заявителем, не соответствуют требованиям настоящего регламента, либо запрашиваемые сведения отсутствуют в реестре маршрутов, то в установленный срок (в течение 15 календарных дней со дня регистрации заявления) готовит письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению № 3 к настоящему регламенту.

#### 4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги и исполнением настоящего регламента осуществляется начальником Отдела (лицом, его замещающим).

4.2. Персональная ответственность муниципальных служащих, задействованных в предоставлении муниципальной услуги, определяется должностными инструкциями в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Муниципальные служащие несут персональную ответственность за сохранность документов, правильность и полноту оформления документов, соблюдение требований настоящего регламента.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) Отдела, его должностных лиц или муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации заявления 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ должностного лица или муниципального служащего Отдела 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, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации города Мурманска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([www.citymurmansk.ru](http://www.citymurmansk.ru));

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

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.51.gosuslugi.ru](http://www.51.gosuslugi.ru)).

5.4. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

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

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

#### 5.5. Прием жалоб осуществляется:

- Отделом по адресу: г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 10, кабинет № 203, 2-й этаж в рабочие дни: понедельник - четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, e-mail: [transport@cityurmansk.ru](mailto:transport@cityurmansk.ru);

- администрацией города Мурманска по адресу: г. Мурманск, проспект Ленина, д. № 75, в рабочие дни: понедельник - четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, e-mail: [cityurmansk@cityurmansk.ru](mailto:cityurmansk@cityurmansk.ru).

5.6. Жалоба может быть подана заявителем через Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее - ГОБУ «МФЦ МО»), юридический адрес: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1, телефон (8152) 99-42-44, факс 41-05-66, адрес электронной почты [info@mfc51ru](mailto:info@mfc51ru).

#### Информация о месте нахождения отделений ГОБУ «МФЦ МО»:

а) в Ленинском административном округе города Мурманска - 183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26;

б) в Октябрьском административном округе города Мурманска - 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45;

в) в Первомайском административном округе города Мурманска - 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26.

5.7. В администрации города Мурманска, Отделе определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями постановления Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги» и раздела 5 настоящего регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган (учреждение).

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию города Мурманска, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более

короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией города Мурманска.

5.9. Жалоба, поступившая в Отдел, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Отделом.

В случае обжалования отказа Отдела, должностного лица Отдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Отдел принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Отдел устраняет выявленные нарушения, в том числе выдает заявителю результат муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается начальником Отдела, а в случае рассмотрения жалобы администрацией города Мурманска - главой администрации города Мурманска.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Отдела, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Отдел отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.14. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация города Мурманска, Отдел оставляют ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, администрацией города Мурманска, Отделом ответ на жалобу не дается.

5.16. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу

администрацией города Мурманска, Отделом не дается и жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

**Приложение № 1**  
**к административному регламенту**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Предоставление сведений из реестра**  
**муниципальных, в том числе социально**  
**значимых муниципальных маршрутов**  
**на территории муниципального**  
**образования город Мурманск**  
**на бумажном носителе в виде**  
**выписок из реестра маршрутов»**

(образец заявления о предоставлении муниципальной услуги)

В \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя  
 (полномоченного представителя заявителя),  
 проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

(контактный номер телефона)

**Заявление**

Прошу предоставить мне сведения из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов, на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов

«\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

Сведения прошу выдать на руки.

Отправить по почте.

(нужное подчеркнуть)

**Приложение № 2**

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление сведений из реестра муниципальных, в том числе социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра маршрутов»

**Блок-схема**  
последовательности исполнения административных процедур  
предоставления муниципальной услуги



**Приложение № 3**

административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление сведений из реестра  
муниципальных, в том числе социально  
значимых муниципальных маршрутов  
на территории муниципального  
образования город Мурманск  
на бумажном носителе в виде  
выписок из реестра маршрутов»

**Уведомление об отказе  
в предоставлении муниципальной услуги**

от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_  
адрес заявителя \_\_\_\_\_

На Ваше заявление от «\_\_\_\_» \_\_\_\_ г. входящий № \_\_\_\_\_ сообщаем, что Вам  
отказано в предоставлении сведений из реестра муниципальных, в том числе  
социально значимых муниципальных маршрутов на территории муниципального  
образования город Мурманск на бумажном носителе в виде выписок из реестра  
маршрутов по следующим основаниям: \_\_\_\_\_

---

---

---

Начальник Отдела \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

---