

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
об организации транспортных услуг населению»

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента:**

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

**1.2. Круг Заявителей:**

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

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

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в администрации Должанского района Орловской области (далее – администрация района) в отделе архитектуры, строительства и ЖКХ администрации Должанского района, расположенном по адресу: 303760, Орловская область, Должанский район, пгт. Долгое, улица Октябрьская, дом 6.

Заявитель вправе обратиться лично или направить письменный Запрос по адресу местонахождения администрации района или по электронной почте: [dolzhr@adm.orel.ru](mailto:dolzhr@adm.orel.ru), а также получить устную информацию, позвонив по телефону 8(48672) 2-12-85.

Кроме того, информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить на официальном сайте Должанского района в сети Интернет: [www.admindolgan.ru](http://www.admindolgan.ru).

График работы администрации Должанского района: ежедневно, кроме субботы и воскресенья. Часы приёма: с 9.00 до 18.00, в пятницу - с 9.00 до 17.45, обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

Телефон приемной главы администрации: 8(48672) 2-12-95.

Факс администрации Должанского района: 8(48672) 2-10-76.

**1.4. При предоставлении муниципальной услуги предоставляется следующая информация:**

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

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

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

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

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации транспортных услуг населению».

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

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Должанского района Орловской области.

Организационно-техническое обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел архитектуры, строительства и ЖКХ администрации Должанского района.

2.2.2. Заявитель может воспользоваться возможностью подачи заявления в электронной форме через портал государственных и муниципальных услуг.

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

2.3.1. Размещение информации о порядке предоставления информации об организации транспортных услуг населению в печатных и электронных СМИ.

2.3.2. Обновление информации в случае изменений в нормативно-правовых актах, регламентирующих предоставление информации об организации транспортных услуг населению.

2.3.3. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Заявителей по вопросам информирования об организации транспортных услуг населению.

2.3.4. Консультирование и рекомендации по вопросам организации транспортных услуг населению, направленные на восстановление или защиту нарушенных законных интересов Заявителей. Консультирование осуществляется как непосредственно при личном обращении Заявителей, так и путем направления информации Заявителям по почте.

2.3.5. В случае письменного обращения – письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.6. Уведомление Заявителей о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией.

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

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

2.4.2. При предоставлении муниципальной услуги сроки прохождения

отдельных административных процедур составляют:

- приём и регистрация Заявлений:

- при устном обращении в ходе личной беседы или по телефону - 20 минут;
- почтовым отправлением или по электронной почте - в течение рабочего

дня;

- предоставление Заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги:

- в ходе личной беседы или по телефону - до 20 минут;
- письменно по почте или в электронной форме – в течение 30

календарных дней.

2.4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, информирует Заявителя о завершении процедур по предоставлению муниципальной услуги по телефону (если он указан в заявлении) в срок не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, предоставляемых Заявителем самостоятельно:

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

Заявитель в праве представить письменный запрос с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (интернет, электронная почта) или по факсу.

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

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

От имени юридического лица Запрос подается представителем юридического лица, действующим на основании учредительных документов или уполномоченным доверенностью.

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

Запрещается требовать от Заявителя:

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

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

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

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего административного регламента;

- Наличие в Заявлении и приложенных документах (при их наличии) подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

- Исполнение документов карандашом.

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

2.7.1. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9.1. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Кабинет отдела архитектуры, строительства и ЖКХ администрации Должанского района, в котором происходит непосредственное предоставление муниципальной услуги, размещается на 2 этаже здания администрации Должанского района. Кабинет оборудован информационной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалистов администрации, осуществляющих функции по предоставлению услуги.

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

Входы в здание администрации имеют расширенный проход, позволяющий обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. На первом этаже здания администрации района в холле имеется техническая возможность предоставления муниципальной услуги инвалидам.

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

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

2.9.2. Требования к местам ожидания.

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

2.9.3. Требование к местам информирования и информационным материалам.

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

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

2.9.3.1. График работы (часы приема), контактный телефон для справок;

2.9.3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных

процедур);

2.9.3.3. Перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

2.9.3.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

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

В том случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо администрации Должанского района может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для получения информации.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги.

2.11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий государственные услуги. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

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

2.11.3. Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы отдела архитектуры, строительства и ЖКХ администрации района.

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

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

2.11.4. При получении обращения по почте, электронной почте срок ответа по обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлен по решению главы администрации Должанского района в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

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

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

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

Информация о порядке прохождения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

### **2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:**

Регистрация заявления, поданного одним из способов, указанных в пункте 2.5.1 настоящего Административного регламента, осуществляется в течение одного рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Если заявление направлено в электронной форме (через интернет, электронную почту, факс) или по почте вне рабочего времени уполномоченного органа, а также в выходной или нерабочий праздничный день, днем поступления считается первый рабочий день после дня направления заявления.

Заявление на предоставление информации о порядке предоставления информации об организации транспортных услуг населению Должанского района считается полученным уполномоченным органом с момента его регистрации.

### **2.13. Показателями доступности муниципальной услуги являются:**

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

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

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

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

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

### **2.14. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:**

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

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

На сайте муниципального образования Должанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Едином портале государственных и муниципальных услуг Орловской области заявителю предоставляется возможность копирования формы бланка запроса в электронном виде о предоставлении муниципальной услуги для дальнейшего заполнения.

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

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

## **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.**

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

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

3.2. Прием заявления и представленных документов.

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

б) Ответственным за выполнение административного действия является начальник отдела.

в) Начальник отдела осуществляет проверку:

- правильности заполнения заявления (при письменном обращении);
- выясняет данные о заявителе (в ходе личной беседы или по телефону).

Максимальный срок выполнения административного действия:

- в ходе личной беседы - 20 минут;
- в ходе телефонного разговора - 20 минут;
- почтовым отправлением или посредством электронной почты - в течение рабочего дня.

г) Критерии принятия решения:

- Заявление соответствует предъявляемым требованиям;
- Заявление не соответствует предъявляемым требованиям.

д) Результат административного действия:

- заключение о возможности предоставления информации;
- отказ в приеме и регистрации заявления при личном обращении, направление уведомления заявителю в письменном виде, по телефону или электронной почте (при наличии).

е) Способ фиксации результата:

- регистрация заявления в журнале входящей документации;
- регистрация уведомления об отказе в приеме заявления в журнале исходящей документации.

Предоставление информации об организации транспортных услуг населению:

а) Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является заключение начальника отдела о возможности предоставления информации.

б) Ответственным За выполнение административного действия является начальник отдела.

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

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

Максимальный срок выполнения административного действия:

- при личном обращении, по телефону- до 20 минут;
- письменно и по электронной почте- в течение 30 дней.

г) Результат административного действия:

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

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

д) Способ фиксации результата:

- подготовленная и подписанная информация регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции;
- информация в устной форме регистрируется в журнале устных обращений и

обращений по телефону;

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

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

Форма заявления  
о предоставлении информации

Главе администрации  
Должанского района

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. Заявителя)

адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( указывается полностью)

\_\_\_\_\_

(телефон)

Заявление

Прошу предоставить мне информацию об организации транспортных услуг населению

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

О принятом решении прошу информировать меня

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(указывается способ информирования)*

Я, \_\_\_\_\_,  
даю согласие на обработку и использование моих персональных данных и данных, содержащихся в настоящем Заявлении и в представленных мною документах.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ год

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
*(подпись заявителя)*

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

