

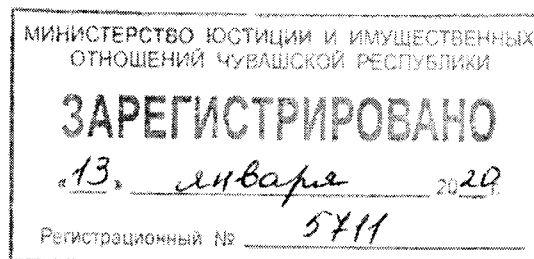
ЧУВАШ РЕСПУБЛИКИ
ТРАНСПОРТ ТАТА СУЛ-ЙЕР ХУСАЛАХ
МИНИСТЕРВИ

ПРИКАЗ
13.12.2019 № 02-03/230
Шупашкар хули

МИНИСТЕРСТВО
ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ
13.12.2019 № 02-03/230
г. Чебоксары

О внесении изменений в некоторые приказы Министерства транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики



Приказываю:

1. Внести изменения в следующие приказы Министерства транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики:

1) от 27 июня 2017 г. № 02-03/134 «Об утверждении административного регламента Министерства транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики по организации деятельности по предоставлению государственной услуги «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного транспортного средства, масса которого с грузом или без груза и (или) нагрузка на ось которого более чем на два процента превышают допустимую массу транспортного средства и (или) допустимую нагрузку на ось, на движение по автомобильным дорогам крупногабаритного транспортного средства, в случае, если маршрут, часть маршрута таких транспортных средств проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), при условии, что маршрут таких транспортных средств проходит в границах Чувашской Республики и указанный маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог» (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 27 июля 2017 г., регистрационный № 3870) (с изменениями, внесенными приказами Министерства транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики от 10 апреля 2018 г. № 02-03/58 (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 30 мая 2018 г., регистрационный № 4498), от 23 октября 2018 г. № 02-03/169 (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 16 ноября 2018 г., регистрационный № 4807):

в административном регламенте Министерства транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики по организации деятельности по предоставлению государственной услуги «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного транспортного средства, масса которого с грузом или без груза и (или) нагрузка на ось которого более чем на два процента пре-

вышают допустимую массу транспортного средства и (или) допустимую нагрузку на ось, на движение по автомобильным дорогам крупногабаритного транспортного средства, в случае, если маршрут, часть маршрута таких транспортных средств проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), при условии, что маршрут таких транспортных средств проходит в границах Чувашской Республики и указанный маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог», утвержденном указанным приказом:

в разделе I:

подраздел 1.3 изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Информационное обеспечение предоставления государственной услуги осуществляется Министерством транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики (далее также - Министерство), Учреждением и их структурными подразделениями: отделом развития автомобильных дорог Министерства и отделом ремонта, эксплуатации и сохранности автомобильных дорог и искусственных сооружений Учреждения (далее также - структурное подразделение Учреждения).

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной.

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заинтересованные лица могут получить на официальном сайте Министерства на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Официальный сайт Министерства), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица могут получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги заявитель вправе обратиться в Министерство, в Учреждение и в их структурные подразделения:

в устной форме лично;

с использованием средств телефонной связи;

в письменной форме или в форме электронного документа.

Информирование заинтересованных лиц осуществляется посредством:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования, в том числе через Официальный сайт Министерства.

Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами Министерства, Учреждения и их структурных подразделений, при обращении заявителя за информацией:

лично;

по телефону.

Если заинтересованное лицо не удовлетворяет полученная информация, то оно вправе в письменной форме обратиться в адрес Министерства на имя министра транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики (далее - министр).

Индивидуальное письменное информирование осуществляется должностными лицами Министерства, Учреждения и их структурных подразделений при обращении заявителя за информацией посредством почтовой, электронной, факсимильной связи или через Официальный сайт Министерства.

Министр или уполномоченное им должностное лицо в течение одного дня с даты обращения заинтересованного лица определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), номера телефона исполнителя. Ответ подписывается министром или уполномоченным им должностным лицом.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на Официальном сайте Министерства.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информация по письменному обращению, направленному через Официальный сайт Министерства, размещается на Официальном сайте Министерства в разделе «Обзор обращений граждан» в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), занимаемую должность. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование заявителей, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При устном обращении заинтересованного лица (по телефону или лично) должностное лицо дает ответ самостоятельно. При устном личном обращении за-

интересованного лица должностное лицо заносит в карточку приема гражданина содержание устного обращения. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан устно, о чем делается запись в карточке приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителю.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на Официальном сайте Министерства, использования информационных стендов Учреждения.

Информационный стенд размещается в доступном для получения государственной услуги помещении Учреждения.

На информационных стендах Учреждения и Официальном сайте Министерства размещается следующая обязательная информация:

- полные наименования Министерства, Учреждения и их структурных подразделений;

- почтовые адреса Министерства, Учреждения и их структурных подразделений;

- адреса электронной почты Министерства, Учреждения и их структурных подразделений;

- план проезда в Министерство и Учреждение;

- адрес Официального сайта Министерства;

- номера телефонов Министерства, Учреждения и их структурных подразделений;

- график работы Министерства, Учреждения и их структурных подразделений;

- о графике личного приема министром, заместителем министра, курирующим предоставление государственной услуги;

- номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц Министерства, Учреждения и их структурных подразделений;

- информация о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме;

- выдержки из правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

- образец заполнения заявления для предоставления государственной услуги;

- требования к письменному обращению;

- перечень документов, представляемых заявителем;

- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом или подчеркиваются.

Сведения о месте нахождения Министерства, Учреждения и их структурных подразделений, графики работы, справочные телефоны, адреса Официального сайта и адреса электронной почты размещаются на информационных стендах Учре-

ждения в местах предоставления государственной услуги и в средствах массовой информации, на Официальном сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).»;

в разделе II:

абзац третий подраздела 2.2 изложить в следующей редакции:

«Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Чувашской Республики государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный Кабинетом Министров Чувашской Республики.»;

абзац пятый подраздела 2.4 признать утратившим силу;

подраздел 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на Официальном сайте Министерства, в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).»;

в абзаце седьмом подраздела 2.7 слова «и Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

в абзаце шестом подраздела 2.8, абзаце седьмом подраздела 2.13 слова «или Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

подразделы 2.14 - 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям заявителей (в том числе для лиц с ограниченными возможностями) и оптимальным условиям работы сотрудников уполномоченного подразделения с заявителями.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к ним в соответствии со

статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до помещения, в котором предоставляется государственная услуга (не более 10 минут пешком).

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения и юридический адрес;
- номера телефонов для справок.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Помещение для приема заявителей оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения;
- почтовый адрес Учреждения;
- адреса электронной почты сотрудников Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- план проезда к Учреждению;
- адрес Официального сайта Министерства;
- номера телефонов Учреждения;
- график работы Учреждения;
- о графике личного приема;
- номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников Учреждения;
- информация о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- выдержки из правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;
- образец заполнения заявления о предоставлении государственной услуги и перечень документов, представляемых заявителем;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В зале ожидания и местах для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги устанавливаются стулья для заявителей, выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу (при его наличии), по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ)

Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- 1) удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- 2) доступность государственной услуги;
- 3) доступность информации о государственной услуге;
- 4) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- 5) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги.

Основными требованиями к качеству предоставления государственной услуги являются:

- 1) достоверность представляемой заявителям информации о ходе предоставления государственной услуги;
- 2) наглядность форм представляемой информации об административных процедурах;
- 3) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

Предоставление комплексного запроса не предусмотрено.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если

государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме, не предъявляются.»;

в разделе III:

в подразделе 3.1:

абзац седьмой признать утратившим силу;

дополнить абзацем восьмым следующего содержания:

«- порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.»;

абзац восьмой считать абзацем девятым;

в абзаце втором подраздела 3.2 слова «Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ)» заменить словами «Федеральным законом № 210-ФЗ»;

абзац восьмой пункта 3.2.1 подраздела 3.2 изложить в следующей редакции:

«В случае подачи заявления с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), расположенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.gosuslugi.ru, информирование заявителя о его регистрационном номере происходит через личный кабинет заявителя на указанном Портале.»;

в абзаце девятом подраздела 3.3 слова «или Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

в подразделе 3.4:

абзац седьмой изложить в следующей редакции:

«Запрос направляется с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), расположенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.gosuslugi.ru»;

в абзаце двадцатом слова «или Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

в абзаце пятом пункта 3.4.1 слова «или Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

в подразделе 3.5:

в абзаце девятом слова «, Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

абзац девятнадцатый изложить в следующей редакции:

«Учреждение в отношении владельца транспортного средства получает информацию о возмещении вреда, причиняемого тяжеловесным транспортным средством с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и (или) подключаемого к ней Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), расположенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по межведомственному запросу Учреждения, исключая требование данных документов у заявителя. Заявитель вправе представить указанные документы в Учреждение по собственной инициативе.»;

в абзаце двадцатом подраздела 3.6 слова «или Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики» исключить;

дополнить подразделом 3.7 следующего содержания:

«3.7. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

Основанием для начала административной процедуры является наличие допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах заявитель представляет в Учреждение заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок в произвольной форме с приложением документов, свидетельствующих о наличии в выданном по результатам предоставления государственной услуги документе допущенных опечаток и (или) ошибок и содержащие правильные данные, а также выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, в котором содержатся опечатки и (или) ошибки.

В течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении опечаток и ошибок в выданном по результатам предоставления государственной услуги документе ответственный специалист устанавливает наличие опечатки (ошибки), оформляет соответствующий документ с исправленными опечатками (ошибками) и направляет заявителю или направляет заявителю уведомление с обоснованным отказом в оформлении документа с исправленными опечатками (ошибками).

Исправленный документ оформляется в соответствии с реквизитами ранее выданного Учреждением по результатам предоставления государственной услуги документа.

Оригинал документа, в котором содержится опечатка и (или) ошибка, после выдачи заявителю документа с исправленными опечатками и ошибками не подлежит возвращению заявителю.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие опечаток и (или) ошибок в выданных документах.

Результатом административной процедуры является исправление опечаток и (или) ошибок в выданных документах.»;

абзац второй подраздела 5.4 раздела V изложить в следующей редакции:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Чувашской Республики, замещающего должность государственной гражданской службы Чувашской Республики в Министерстве, министра может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) или региональной информационной системы Чувашской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг уполномоченным органом (далее - система досудебного обжалования), а также может быть принята при личном приеме заявителя.»;

приложение к настоящему Административному регламенту признать утратившим силу;

2) от 20 июня 2018 г. № 02-03/91 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики государственной услуги «Осуществляет полномочия, связанные с организацией перевозок легковым такси, в части выдачи разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси» (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 9 июля 2018 г., регистрационный № 4576) (с изменениями, внесенными приказом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики от 23 октября 2018 г. № 02-03/169 (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 16 ноября 2018 г., регистрационный № 4807):

в преамбуле слова «исполнения государственных функций» заменить словами «осуществления государственного контроля (надзора)»;

в Административном регламенте предоставления Министерством транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики государственной услуги «Осуществляет полномочия, связанные с организацией перевозок легковым такси, в части выдачи разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси», утвержденном указанным приказом:

в разделе I:

подраздел 1.3 изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Информационное обеспечение предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно Министерством.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной.

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заинтересованные лица могут получить на официальном сайте Министерства на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно - официальный сайт Министерства, сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица могут получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги заявитель вправе обратиться в Министерство:

в устной форме лично;

с использованием средств телефонной связи;

в письменной форме или в форме электронного документа.

Информирование заинтересованных лиц осуществляется посредством:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования, в том числе через официальный сайт Министерства.

Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами Министерства при обращении заявителя за информацией:

лично;

по телефону.

Специалист уполномоченного подразделения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен дать полный ответ на поставленные вопросы, в случае необходимости - привлечь других специалистов. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать в Министерстве 15 минут.

Разъяснения должны даваться своевременно, обладать достаточной полнотой, актуальностью и достоверностью и, в зависимости от формы изложения вопроса, могут даваться в устной и/или письменной форме.

Специалист уполномоченного подразделения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, при обращении заявителя (по телефону или лично) должен подробно и в вежливой (корректной) форме информировать заявителей по интересующим их вопросам. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми.

Специалист уполномоченного подразделения, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги.

Специалист уполномоченного подразделения, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. В случае если изложенные в устном обращении заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если заинтересованное лицо не удовлетворяет полученная информация, то оно вправе в письменной форме обратиться в адрес Министерства на имя министра транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики (далее - министр).

Индивидуальное письменное информирование осуществляется должностными лицами Министерства при обращении заявителя за информацией посредством почтовой, электронной, факсимильной связи или через официальный сайт Министерства.

Министр или уполномоченное им должностное лицо в течение одного дня с даты обращения заинтересованного лица определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), номера телефона исполнителя. Ответ подписывается министром или уполномоченное им должностное лицо.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в

форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информация по письменному обращению, направленному через официальный сайт Министерства, размещается на официальном сайте Министерства в разделе «Обзор обращений граждан» в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), занимаемую должность. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование заявителей, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При устном обращении заинтересованного лица (по телефону или лично) должностное лицо дает ответ самостоятельно. При устном личном обращении заинтересованного лица должностное лицо заносит в карточку приема гражданина содержание устного обращения. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан устно, о чем делается запись в карточке приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителю.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте и информационных стендах Министерства.

Информационный стенд размещается в доступном для получения государственной услуги помещении Министерства.

На информационных стендах и официальном сайте Министерства размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование Министерства, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;
- почтовый адрес Министерства;

адрес электронной почты Министерства, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

план проезда в Министерство;

адрес официального сайта Министерства;

номера телефонов Министерства, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

график работы Министерства;

о графике личного приема министром, заместителем министра, курирующим предоставление государственной услуги;

номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц Министерства, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

информация о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме;

выдержки из правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

образец заполнения заявления для предоставления государственной услуги;

требования к письменному обращению;

перечень документов, представляемых заявителем;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом или подчеркиваются.

Сведения о месте нахождения Министерства, графики работы, справочные телефоны, адреса официального сайта и адреса электронной почты размещаются на информационных стендах Министерства в местах предоставления государственной услуги и в средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.»;

в разделе II:

абзац пятый подраздела 2.2 изложить в следующей редакции:

«Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Чувашской Республики государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный Кабинетом Министров Чувашской Республики.»;

подраздел 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте Министерства, в Федеральном

реестре государственных и муниципальных услуг (функций), на Едином портале государственных и муниципальных услуг.»;

в абзаце первом пункта 2.6.1, абзаце первом пункта 2.6.2, абзаце первом пункта 2.6.3 подраздела 2.6 слова «и Портала государственных услуг Чувашской Республики» исключить;

абзац пятый подраздела 2.7 дополнить словами «(далее - Федеральный закон № 210-ФЗ)»;

подразделы 2.14 - 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям заявителей (в том числе для лиц с ограниченными возможностями) и оптимальным условиям работы сотрудников уполномоченного подразделения с заявителями.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к ним в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до помещения, в котором предоставляется государственная услуга (не более 10 минут пешком).

На территории, прилегающей к месторасположению Министерства, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

наименование;

место нахождения и юридический адрес;

номера телефонов для справок.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Помещение для приема заявителей оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычай-

ной ситуации. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- полное наименование Министерства;
- почтовый адрес Министерства;
- адреса электронной почты Министерства и уполномоченного подразделения, предоставляющего государственную услугу;
- план проезда к Министерству;
- адрес официального сайта Министерства;
- номера телефонов Министерства;
- график работы Министерства
- о графике личного приема;
- номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников Министерства;
- информация о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- выдержки из правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;
- образец заполнения заявления о предоставлении государственной услуги и перечень документов, представляемых заявителем;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В зале ожидания и местах для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги устанавливаются стулья для заявителей, выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу (при его наличии), по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- 1) удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- 2) доступность государственной услуги;
- 3) доступность информации о государственной услуге;
- 4) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

5) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги.

Основными требованиями к качеству предоставления государственной услуги являются:

1) достоверность представляемой заявителям информации о ходе предоставления государственной услуги;

2) наглядность форм представляемой информации об административных процедурах;

3) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

Предоставление комплексного запроса не предусмотрено.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

В случае предоставления государственной услуги через МФЦ срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня передачи документов специалистом МФЦ, ответственным за доставку документов, в Министерство.

Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а также посредством федеральной государственной информационной системы «Единая информационно-аналитическая система «Федеральный орган регулирования - региональные органы регулирования - субъекты регулирования».

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

запись на прием в орган (организацию), МФЦ для подачи запроса;

формирование запроса;

прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

оплата услуг;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

осуществление оценки качества предоставления услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного служащего.»;

в разделе III:

в подразделе 3.1:

дополнить абзацем пятым следующего содержания:

«порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.»;

абзац пятый считать абзацем шестым и признать его утратившим силу;

в абзаце седьмом подраздел 3.2 слова «системе электронного документооборота (далее - СЭД)» заменить словом «СЭД»;

в абзаце первом подраздела 3.3 слова «и Портала государственных услуг Чувашской Республики» исключить, слова «от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заменить словами «№ 210-ФЗ»;

дополнить подразделом 3.4 следующего содержания:

«3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

Основанием для начала административной процедуры является наличие допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах заявитель представляет в Министерство заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок в произвольной форме с приложением документов, свидетельствующих о наличии в выданном по результатам предоставления государственной услуги документе допущенных опечаток и (или) ошибок и содержащие правильные данные, а также выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, в котором содержатся опечатки и (или) ошибки.

В течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в выданном по результатам предоставления государственной услуги документе ответственный специалист устанавливает наличие опечатки (ошибки), оформляет соответствующий документ с исправленными опечатками (ошибками) и направляет заявителю или направляет заявителю уведомление с обоснованным отказом в оформлении документа с исправленными опечатками (ошибками).

Исправленный документ оформляется в соответствии с реквизитами ранее выданного Министерством по результатам предоставления государственной услуги документа.

Оригинал документа, в котором содержится опечатка и (или) ошибка, после выдачи заявителю документа с исправленными опечатками и ошибками не подлежит возвращению заявителю.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие опечаток и (или) ошибок в выданных документах.

Результатом административной процедуры является исправление опечаток и (или) ошибок в выданных документах.»;

в разделе V:

в наименовании после слов «Федерального закона» дополнить словами «№ 210-ФЗ»;

в наименовании подраздела 5.1 слова «Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ)» заменить словами «Федерального закона № 210-ФЗ»;

абзац третий подраздела 5.4 изложить в следующей редакции:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Чувашской Республики, замещающего должность государственной гражданской службы Чувашской Республики в Министерстве, министра может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг или региональной информационной системы Чувашской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг уполномоченным органом (далее - система досудебного обжалования), а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.»;

приложения № 1, 5 к настоящему Административному регламенту признать утратившими силу.

2. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Заместитель Председателя Кабинета
Министров Чувашской Республики –
министр транспорта и дорожного хозяй-
ства Чувашской Республики



А.М. Николаев