

**ДЕПАРТАМЕНТ  
ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И АРХИТЕКТУРЫ  
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

от 10.12.2020 № 217/ОД  
г. Пенза

**О внесении изменений в административный регламент предоставления Департаментом градостроительства и архитектуры Пензенской области государственной услуги «Принятие решения об утверждении документации по планировке территории», утвержденный приказом Департамента градостроительства и архитектуры Пензенской области от 01.02.2019 № 3/ОД (с последующими изменениями)**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь Положением о Департаменте градостроительства и архитектуры Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 23.01.2017 № 15-пП (с последующими изменениями),

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Внести в административный регламент предоставления Департаментом градостроительства и архитектуры Пензенской области государственной услуги: «Принятие решения об утверждении документации по планировке территории», утвержденный приказом Департамента градостроительства и архитектуры Пензенской области от 01.02.2019 № 3/ОД (с последующими изменениями), (далее- Административный регламент) следующие изменения:

1.1. пункт 1.3.1. раздела I «Общие положения» Административного регламента изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги предоставляются заместителем начальника Департамента и специалистами отдела территориального планирования и контроля за градостроительной деятельностью Департамента (далее - отдел), в чьи должностные обязанности входит предоставление государственной услуги, по письменным обращениям, по телефону, по электронной почте:

а) по обращениям, поступившим в письменной форме, ответ направляется по почтовому адресу заявителя, указанному в обращении, в срок, не превышающий пяти дней с момента регистрации такого обращения;

б) по телефону должностные лица Департамента обязаны предоставлять следующую информацию:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Департамента заявления;

- о принятии решения по конкретному заявлению;

- о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- о документах, необходимых для получения государственной услуги;

- о требованиях к заверению документов, прилагаемых к заявлению.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки специалист отдела, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование отдела, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист отдела, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю.

Специалисты отдела, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

в) по обращениям, поступившим в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты заявителя, указанному в обращении, в срок, не превышающий пяти дней с момента регистрации такого обращения.».

1.2. абзац третий пункта 5.3. раздела V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, а так же их должностных лиц, государственных служащих, работников» Административного регламента, изложить в следующей редакции:

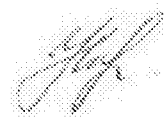
«Жалоба на решения и действия (бездействия) руководителя МФЦ подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Вице-губернатором-руководителем аппарата Губернатора и Правительства Пензенской области, Председателем Правительства Пензенской области,

первым заместителем Председателя Правительства Пензенской области, заместителями Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.».

2. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и на официальном сайте Департамента градостроительства и архитектуры Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности  
начальника Департамента



Т.Ю. Николаева