

**Областной стандарт качества оказания (выполнения)
государственной услуги (работы)
«Предоставление информации из реестра выданных заключений
государственной экспертизы проектной документации и (или)
результатов инженерных изысканий».**

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Министерство строительства и территориального развития Мурманской области.

2. Наименование государственной услуги (работы)

Предоставление информации из реестра выданных заключений государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий.

3. Цель государственной услуги (работы)

Предоставление информации заинтересованным лицам о результатах ранее проведенных государственных экспертиз проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) государственной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) государственной услуги (работы)

Безвозмездно на основании постановления Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 г. № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий».

5. Термины и определения, используемые в Стандарте

1) **государственная услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее – потребитель) государственными областными учреждениями в соответствии с государственным заданием безвозмездно или за плату в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2) **административный регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги;

3) **качество оказания государственной услуги** – совокупность характеристик государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги (работы);

4) **областной стандарт качества оказания государственной услуги** – требования к качеству оказания государственной услуги, разработанные и утвержденные в порядке, установленном Правительством Мурманской области в интересах потребителя государственной услуги;

5) **учреждение** – организация по проведению государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий.

6. Правовые основы оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

- Федеральный закон от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 г. № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.09.2014 г. № 984 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;
- Приказ Федерального агентства строительства и ЖКХ от 02.07.2007 г. № 186 «О порядке ведения реестра выданных заключений государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий и предоставления сведений, содержащихся в этом реестре»;
- Структура органа исполнительной власти Мурманской области в области государственной экспертизы проектов документов территориального планирования, проектной документации и результатов инженерных изысканий, согласованная с Министерством регионального развития Российской Федерации 04.03.2010 г. и утвержденная губернатором Мурманской области 16.03.2010 г.;
- Распоряжение Правительства Мурманской области от 18.01.2012 г. № 9-РП «О создании государственного областного автономного учреждения «Управление государственной экспертизы Мурманской области» путем изменения типа существующего государственного областного учреждения»;
- Устав Учреждения, оказывающего услугу.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги (работы)

Потребители государственной услуги: юридические и физические лица.

Заявителями являются: физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган (в организации), предоставляющий государственные услуги, с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

8. Исполнители государственной услуги (работы)

В соответствии с частью 4 статьи 49 Федерального закона от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации», предоставление информации из реестра выданных заключений государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий осуществляется:

- 1) Министерством строительства и территориального развития Мурманской области.
- 2) Подведомственным Министерству строительства и территориального развития Мурманской области государственным (бюджетным или автономным) учреждением (далее Учреждение).

9. Показатели оценки качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

- материально-техническое обеспечение (соответствует /не соответствует);
- квалификация персонала (соответствует/не соответствует);

- информационное обеспечение потребителей (есть/нет);
- соблюдение сроков оказания услуги (соответствует/не соответствует);
- соответствие требованиям законодательства в соответствующей сфере (соответствует/не соответствует).

10. Требования к процедурам оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

В соответствии с административным регламентом Министерства строительства и территориального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Проведение государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства на территории Мурманской области».

10.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (работы)

Не установлен.

10.2. Порядок оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

В соответствии с частью V Положения об организации и проведении государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий, утв. постановлением Правительства РФ от 05.03.2007 г. № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий».

Предоставляется любому лицу в течение 10 дней, с даты получения организацией по проведению государственной экспертизы письменного запроса.

10.3. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнения) государственной услуги (работы)

Не предусмотрен.

10.4. Сроки приостановления оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Не предусмотрены.

II. Требования к месту оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

11. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Помещение	Помещения снабжаются соответствующими табличками с указаниями номеров кабинетов, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, предоставляющих государственную услугу. Места для информирования, предназначенные для ознакомления	Административный регламент Министерства строительства и территориального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги

	заявителей с информационными материалами, обеспечиваются образцами заполнения документов и оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов. Для ожидания приёма заявителям отводятся места, соответствующие комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц. Помещения для приёма должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.	«Проведение государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий»
2. Прилегающая территория	Здание располагается с учётом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта. Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования Учреждение и режима работы. На прилегающей территории оборудованы места для парковки автотранспортных средств.	
3. Материально-техническое обеспечение.	Обеспечение мест информирования, предназначенных для ознакомления заявителей с информационными материалами, образцами заполнения документов и наличие информационных стендов, стульев и столов для оформления документов. Оснащение учреждения оргтехникой, мебелью и инвентарем в соответствии с требованиями действующих нормативных документов.	

12. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Структура органа исполнительной власти Мурманской области в области государственной экспертизы проектов документов территориального планирования, проектной	Градостроительный кодекс Российской Федерации Постановление Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 г. № 145

	документации и результатов инженерных изысканий	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.09.2014 г. № 984
2. Санитарное состояние	Для ожидания приёма заявителям отводятся места, соответствующие комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц. Помещения для приёма должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.	Административный регламент Министерства строительства и территориального развития Мурманской области по представлению государственной услуги «Проведение государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий»
3. Мероприятия	Антикоррупционные мероприятия в соответствии с «Планом противодействия коррупции подведомственных учреждений на 2015 год». Согласие Заказчиков (физических лиц) государственной услуги на предоставление персональных данных. Обеспечение сохранности документов, представленных для проведения государственной экспертизы, а также неразглашение проектных решений и иной конфиденциальной информации, которая стала известна в связи с проведением государственной экспертизы.	Приказ Министра строительства и территориального развития Мурманской области от 10.12.2013 г. № 3 14 Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» Постановление Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 г. № 145

13. Требования к доступности государственной услуги (работы) для потребителей

13.1. Количественные показатели доступности:

- время ожидания услуги;
- график работы учреждения, выполняющего услугу;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

13.2. Качественные показатели доступности:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;
- наличие средств коммуникации (информационные стенды, телефонная, электронная, интернет связь);
- профессиональное мастерство сотрудников, т. е. объективность предоставления информации по запросам заинтересованных лиц.

14. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Заместитель начальника			Аттестат на право проведения экспертизы проектной документации по разделу «Организация экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий»	5 лет
Экономист			Высшее специальное образование	Не предусмотрено

15. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (работы)

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Телефонная связь, устные разъяснения, письменные разъяснения, размещение информации на стендах Учреждения, на сайте Учреждения	Информация о порядке предоставления государственной услуги	По мере изменения административного регламента
В средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения, на сайте Учреждения	Сведения о местонахождении, контактных телефонах, электронной почте	
3. В средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения, на сайте Учреждения	Информация о времени приема документов, сроках и процедуре предоставления государственной услуги	

III. Контроль качества оказываемой (выполняемой) государственной услуги (работы) и процедуры обжалования

16. Контроль качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

16.1. Организация по проведению государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий (Учреждение) должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемой (выполняемой) государственной услуги (работы) данному стандарту.

16.2. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы) утверждаются приказом руководителя Учреждения.

16.3. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет руководитель Учреждения либо другое уполномоченное должностное лицо Учреждения.

16.4. Учреждение постоянно анализирует качество оказываемой (выполняемой) государственной услуги (работы), информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

16.5. Внешний контроль качества предоставления государственной услуги (работы) осуществляет Министерство строительства и территориального развития Мурманской области путем анализа и сравнения фактического оказания (выполнения) Учреждением государственной услуги (работы) и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.

17. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Организация учета мнения потребителей услуги в Учреждении должна:

- 1) В течение года проводить регулярные опросы потребителей государственной услуги (работы) о качестве ее оказания (выполнения) с обязательным заполнением опросного листа.
- 2) Обеспечивать фиксацию письменных заявлений потребителей в книге входящей корреспонденции учреждения.
- 3) Обеспечивать фиксацию в журнале входящей корреспонденции учреждения писем Министерства строительства и территориального развития Мурманской области, направляемых в учреждение по жалобам и обращениям потребителей государственной услуги.

18. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания (выполнения) государственной услуги (работы) в случае несоответствия государственной услуги (работы) Стандарту

18.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления Заявителям государственной услуги.

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

- 1) Отказ в предоставлении государственной 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.

- 2) Затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

18.3. Жалоба рассматривается Учреждением при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство строительства и территориального развития Мурманской области (далее – Министерство).

18.4. Жалоба должна содержать:

- 1) Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.
- 2) 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.
- 3) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения, либо государственного служащего.
- 4) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

18.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение или Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства или Учреждения, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства или Учреждения в рабочее время.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр): ГОУ «МФЦ Мурманской области», 183038, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1.

Адреса отделений МФЦ:

- Ленинский административный округ: 183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26.
Тел. +7 (815-2) 22-60-36;
- Октябрьский административный округ: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45.
Тел. +7 (815-2) 44-34-58;
- Первомайский административный округ: 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26.

Тел. +7 (815-2) 52-12-89.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство или Учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Министерством, Учреждением (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Порядком Министерством или Учреждением, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве или Учреждении.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 2) Официального сайта Министерства или Учреждения.
- 3) Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <http://210.gosuslugi.ru>.
- 4) Регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – региональный портал).

18.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

18.7. Руководитель Министерства или Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

18.8. Предварительная запись заявителей проводится при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, информационно – телекоммуникационных сетей общего пользования.

Должностное лицо Министерства или Учреждения, осуществляющее запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

18.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем

- заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

18.10. Заявитель имеет право запросить в Министерстве или Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

18.11. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его заведующей канцелярией в течение одного рабочего дня.

Заведующая канцелярией обязана:

- зарегистрировать жалобу в книгу учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов – по желанию заявителя;
- передать жалобу начальнику Учреждения (его заместителям).

Заведующая канцелярией в день получения письменной жалобы:

- вносит в журнал учета входящих документов:
 - порядковый номер записи (входящий номер);
 - дату и время приема документов с точностью до минуты;
 - фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
 - общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп ГОАУ «Управление государственной экспертизы Мурманской области» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с заявлением на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дата представления жалобы;
- фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому заявитель может узнать о стадии рассмотрения жалобы.

Заведующая канцелярией передает принятую жалобу с приложенными к нему документами и распиской о принятии в день принятия жалобы начальнику Учреждения (его заместителям).

18.12. Получив письменную жалобу заявителя, начальник Учреждения назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Учреждения подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об

отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Учреждения решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись начальнику Учреждения.

18.13. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

18.14. По результатам рассмотрения жалобы начальник Учреждения принимает одно из следующих решений:

- 1) Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.
- 2) Отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Учреждения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. 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 и (или) Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы, уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование учреждения предоставляющего государственную услугу рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18.16. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Учреждения, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в

уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

18.17. При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

18.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

18.19. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

18.20. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

18.21. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

18.22. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

18.23. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

18.24. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

IV. Процедура пересмотра Стандарта

Стандарт качества государственной услуги (работы) «Предоставление информации из реестра выданных заключений государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит

обязательному совершенствованию.

С этой целью, Стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года пересматриваться для обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребителей качеством оказания (выполнения) государственной услуги (работы).

V. Показатели оценки качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Весовой коэффициент показателя	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4	5
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги (работы)				
Достоверность и полнота информации	100%	Соответствует/не соответствует	0,3	Реестр выданных заключений
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги (работы)				
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственной услуги (работы)				
Наличие сайта в сети Интернет	100%	Есть/нет	0,1	Сайт Учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) государственной услуги (работы)				
Наличие разрешительных документов	100%	Есть/нет	0,2	Структура органа исполнительной власти Мурманской области в области государственной экспертизы проектов документов территориального планирования, проектной документации и результатов инженерных изысканий
3. Требования к доступности государственной услуги (работы) для потребителей				
Наличие сайта в сети Интернет	100%	Есть/нет	0,1	Сайт Учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы)				
Наличие	100%	Соответствует/не	0,1	Штатное

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Весовой коэффициент показателя	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4	5
специалистов		соответствует		расписание
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (работы)				
Наличие сайта в сети Интернет	100%	Соответствует/не соответствует	0,1	Сайт Учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) государственной услуги (работы)				
Проведение опроса о качестве оказания услуги	100%	Есть/нет	0,1	Сайт Учреждения