

**Областной стандарт качества оказания (выполнения)  
государственной услуги (работы)**

**«Проведение государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства на территории Мурманской области».**

**I. Общие положения**

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

Министерство строительства и территориального развития Мурманской области.

**2. Наименование государственной услуги (работы)**

Проведение государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства на территории Мурманской области.

**3. Цель государственной услуги (работы)**

Оценка соответствия проектной документации требованиям технических регламентов, в том числе санитарно-эпидемиологическим, экологическим требованиям, требованиям государственной охраны объектов культурного наследия, требованиям пожарной, промышленной и иной безопасности, а также результатам инженерных изысканий, и оценка соответствия результатов инженерных изысканий требованиям технических регламентов.

**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)**

Государственная экспертиза проектной документации осуществляется за счет средств заявителя. Размер платы за проведение государственной экспертизы определяется в соответствии с Положением об организации и проведении государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 г. № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий».

Оплата услуг по проведению государственной экспертизы производится независимо от результата государственной экспертизы.

**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) **качество оказания государственной услуги** – совокупность характеристик государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги (работы);
- 3) **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;
- 4) **административный регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги;
  - 5) **заявитель** – технический заказчик, застройщик или уполномоченное кем-либо из них лицо, обратившиеся с заявлением о проведении государственной экспертизы;
  - 6) **типовая проектная документация** – проектная документация, получившая положительное заключение государственной экспертизы проектной документации и применяемая повторно;
  - 7) **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»;
- 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: заказчик, застройщик или уполномоченное кем-либо из них лицо, обратившиеся с заявлением о проведении государственной экспертизы.

Застройщик – физическое или юридическое лицо, обеспечивающее на принадлежащем ему земельном участке строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также выполнение инженерных изысканий, подготовку проектной документации для их строительства, реконструкции.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, уполномоченное инвестором (или непосредственно являющееся инвестором) осуществлять реализацию проекта по строительству, реконструкции объекта капитального строительства.

#### **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», государственная экспертиза проектной документации и результатов инженерных изысканий при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства на территории Мурманской области проводится:

- 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:

- Постановлением Правительства РФ от 05.03.2007 г. № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий»;
- Постановлением Правительства Мурманской области от 06.04.2010 г. № 134-ПП в редакции постановления Правительства Мурманской области от 29.09.2010 г. № 438-ПП;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.09.2014 г. № 984 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;
- 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)**

В соответствии с частью II 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».

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

10.2.1. Предоставление государственной услуги (работы) включает в себя следующие административные процедуры:

- прием документов для проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий;
- проведение государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий;
- составление заключения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий.

10.2.2. Максимальный срок предоставления государственной услуги не должен превышать сроки, установленные постановлением Правительства Мурманской области

от 06.04.2010 г. № 134-ПП в редакции постановления Правительства Мурманской области от 29.09.2010 г. № 438-ПП в соответствии с п. 30 части IV 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».

10.2.3. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов и при получении конечного результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

10.2.4. Продолжительность приема заявлений на проведение государственной экспертизы и предварительное рассмотрение полноты состава представленных документов зависит от объема представляемой проектной документации и не может превышать 15 минут.

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

10.3.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, установлены частью III 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».

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

- основания, указанные в пункте 9.3.1;
- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

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

Не предусмотрено.

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

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

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

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

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

| Параметр<br>1               | Требование<br>2  | Регламентирующий документ<br>3   |
|-----------------------------|--|--|
| 1. Разрешительные документы | <p>Структура органа исполнительной власти Мурманской области в области государственной экспертизы проектов документов территориального планирования, проектной документации и результатов инженерных изысканий</p> | <p>Градостроительный кодекс Российской Федерации</p> <p>Постановление Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 г. № 145</p> <p>Постановление Правительства Российской Федерации от 25.09.2014 г. № 984</p> |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| 2. Санитарное состояние | Для ожидания приёма заявителям отводятся места, соответствующие комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц.<br>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».<br>Согласие Заказчиков (физических лиц) государственной услуги на предоставление персональных данных.<br>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<br><br>Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»<br><br>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;
- соблюдение сроков предоставления 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 экспертного заключения (отсутствие случаев оспаривания выводов экспертного заключения в суде).

**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 | Определяется в зависимости от количества оказываемых услуг (работ)   |  | Аттестат на право проведения экспертизы проектной документации по разделу «Организация экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий» | 5 лет   |
| Эксперт                | Определяется в зависимости:<br>- от количества оказываемых услуг (работ);<br>- от требований законодательства РФ в части состава и содержания разделов проектной документации и в части состава и содержания отчетной документации по результатам инженерных изысканий;<br>- установленных Минстроем России сфер деятельности экспертов в области экспертизы проектной документации и результатов инженерных |  | Аттестат на право проведения экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий по соответствующим сферам деятельности                           | 5 лет   |

|   |  |  |                                |              |
|---|--|--|--------------------------------|--------------|
|   | изысканий  |  |                                |              |
| Инженер по приему и выдаче документации | Определяется в зависимости от количества оказываемых услуг (работ) |  | Высшее специальное образование | Не требуется |

### 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 течении 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) Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.
- 2) Нарушение срока предоставления государственной услуги.
- 3) Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги.
- 4) Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области актами для предоставления государственной услуги у заявителя.
- 5) 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.
- 6) Затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.
- 7) Отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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.

18.25. Подлежащие обжалованию заключения экспертизы заявителем представляются в Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – Минстрой России) непосредственно или направляются по почте:

- заявление об обжаловании заключения экспертизы с указанием сведений о заявителе (фамилия, имя, отчество, реквизиты документов, удостоверяющих личность, адрес места жительства застройщика (технического заказчика) – физического лица; полное наименование, юридический адрес застройщика (технического заказчика) – юридического лица, а в случае, если застройщик (технический заказчик) подает заявление через представителя, то указываются сведения о представителе), с указанием предмета обжалования;
- документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае подачи заявления об обжаловании заключения экспертизы представителем застройщика или технического заказчика);
- шесть заверенных в установленном порядке копий обжалуемого заключения экспертизы;
- заверенная в установленном порядке копия договора на проведение экспертизы, в соответствии с которым выдано обжалуемое заключение экспертизы;
- возражения к обжалуемому заключению экспертизы в соответствии с предметом обжалования, содержащие сведения о нарушениях, допущенных при подготовке обжалуемого заключения экспертизы (с указанием требований нормативных правовых актов Российской Федерации, технических регламентов и документов в области стандартизации, которые нарушены), и подписанные экспертами, аттестованными на право подготовки заключений экспертизы по соответствующим направлениям деятельности с учетом характеристик объекта капитального строительства (далее - возражения к заключению экспертизы);
- копию документа, подтверждающего вручение Учреждению, которое провело соответствующую экспертизу и выдало заключение экспертизы (далее – организация экспертизы), заявления об обжаловании заключения экспертизы и возражений к обжалуемому заключению экспертизы (или их копий);
- сведения о кандидатурах двух экспертов для включения в состав экспертной комиссии (с приложением их письменных согласий участия в ее работе).

18.26. Отрицательное заключение государственной экспертизы может быть оспорено застройщиком или техническим заказчиком в судебном порядке.

18.27. Заключение государственной экспертизы проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий, выданные Учреждением, могут быть обжалованы заявителем в течение трех лет со дня утверждения такого заключения.

#### IV. Процедура пересмотра Стандарта

Стандарт качества государственной услуги (работы) «Проведение государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства на территории Мурманской области» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию.

С этой целью, Стандарт качества государственной услуги (работы) 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   |
| <b>Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги (работы)</b> |  |  |                                |   |
| Соответствие требованиям законодательства в соответствующей сфере   | 100%                                     | $Ч_{ср}/Ч_{эз} * 100\%$ ,<br>где:<br>Ч <sub>ср</sub> - число экспертных заключений без судебных решений о несоответствии экспертного заключения требованиям законодательства;<br>Ч <sub>эз</sub> - общее число экспертных заключений | 0,13                           | Отчетность об осуществлении переданных полномочий в области организации и проведения государственной экспертизы проектной документации, государственной экспертизы результатов инженерных изысканий |
| Срок предоставления услуги  | 100%                                     | $Ч_{з1}/Ч_{эз} * 100\%$ ,<br>где:<br>Ч <sub>з1</sub> - число экспертных заключений, выданных с нарушением установленных  | 0,08                           | Отчетность об осуществлении переданных полномочий в области организации и проведения государственной  |

| 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  |
|  |  | сроков;<br>Чэз - общее число экспертных заключений |                                | экспертизы проектной документации, государственной экспертизы результатов инженерных изысканий. Реестр выданных заключений |
| <b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги (работы)</b> |  |  |                                |  |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственной услуги (работы)                               |  |  |                                |  |
| Наличие информационной таблички с указанием наименования учреждения и режима работы на центральном входе в здание                        | 100%                                     | Соответствует/не соответствует                     | 0,02                           |  |
| Наличие мест информирования (образцы заполнения документов)  | 100%                                     | Соответствует/не соответствует                     | 0,02                           |  |
| Оснащение учреждения оргтехникой, инвентарем   | 100%                                     | Соответствует/не соответствует                     | 0,1                            |  |
| 2. Требования к законности и безопасности 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   |
| Наличие разрешительных документов   | 100%                                     | Есть/нет                       | 0,1                            | Структура органа исполнительной власти Мурманской области в области государственной экспертизы проектов документов территориального планирования, проектной документации и результатов инженерных изысканий |
| Санитарное состояние  | 100%                                     | Соответствует/не соответствует | 0,02                           | Санитарно-эпидемиологические правила и нормы.   |
| Наличие согласия Заказчика на предоставление персональных данных  | 100%                                     | Есть/нет                       | 0,02                           |   |
| Антикоррупционные мероприятия   | 100%                                     | Есть/нет                       | 0,1                            | План противодействия коррупции подведомственных учреждений  |
| Обеспечение сохранности документов, представленных для проведения государственной экспертизы, а так же неразглашение проектных решений и иной конфиденциальной информации | 100%                                     | Соответствует/не соответствует | 0,06                           | Акт приема-передачи документов на хранение в Учреждение;<br>Описи дел постоянного хранения  |
| <b>3. Требования к доступности государственной услуги (работы) для потребителей</b>   |  |                                |                                |   |
| Близость расположения учреждения к транспортно-   | 100%                                     | Соответствует/не соответствует | 0,02                           |   |

| 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  |
| пешеходной сети города   |  |  |                                |  |
| Обеспечение доступности учреждения маломобильным группам населения   | 100%                                     | Соответствует/не соответствует   | 0,06                           |  |
| Наличие средств коммуникации   | 100%                                     | Есть/нет   | 0,1                            |  |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы)                     |  |  |                                |  |
| Доля аттестованных экспертов   | 100%                                     | $\frac{Ч_{аэ}}{Ч_{э}} * 100\%$ ,<br>где:<br>Ч <sub>аэ</sub> - число аттестованных экспертов;<br>Ч <sub>э</sub> - общее число экспертов | 0,1                            | Реестр лиц, аттестованных на право проведения экспертизы                   |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (работы)                        |  |  |                                |  |
| Информирование о порядке проведения государственной экспертизы проектной документации и (или) инженерных изысканий     | 100%                                     | Телефонная связь, устные разъяснения, письменные разъяснения, размещение информации на стендах, на сайте Учреждения                    | 0,05                           |  |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) государственной услуги (работы) |  |  |                                |  |
| Наличие опросного листа  | 100%                                     | Соответствует/не соответствует   | 0,02                           |  |