



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.06.2015 г.

№ 635

**Об утверждении Административного
регламента предоставления
муниципальной услуги «Согласование
вырубки (сноса) и (или) пересадки,
санитарной обрезки зеленых насаждений
на территории ЗАТО г.Североморск»**

В соответствии с Федеральным законом от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 06.04.2015 № 343 «Об утверждении Правил компенсационного озеленения при вырубке (сносе) зеленых насаждений на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск», Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 10.06.2013 № 578 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг (функций) и государственных услуг (функций) по переданным полномочиям, осуществляемых по обращениям заявителей», администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск» согласно приложению.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

**Глава администрации
ЗАТО г.Североморск**

И.Л. Норина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Согласование вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки
зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих.

1.2. Получатели муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются физические лица, а также их общественные объединения, индивидуальные предприниматели, юридические лица, независимо от форм собственности (далее - Заявители), обратившиеся в орган местного самоуправления с заявлением о выполнении работ по вырубке (сносу) и (или) пересадки, санитарной обрезке зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной, предоставляется бесплатно.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в Комитете по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Комитет) по адресу:

- 184604, Мурманская обл., г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, каб.16; время работы: понедельник - четверг с 08.30 до 17.15; пятница с 08.30 до 17.00; перерыв с 13.00 до 14.30; выходные дни - суббота, воскресенье. Телефон для справок: (81537) 5-07-57. Официальный сайт Администрации ЗАТО г.Североморск: <http://admin.citysever.ru/>.

1.3.3. Индивидуальное информирование заинтересованных лиц по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;

- в письменной форме - по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна предоставляться заинтересованным лицам оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

Специалист Комитета обязан проинформировать заинтересованных лиц о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и при личном обращении специалисты Комитета подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

В случае если специалист Комитета, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста Комитета или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Поступившее в Комитет письменное обращение заинтересованного лица о порядке предоставления муниципальной услуги регистрируется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Комитете, и после рассмотрения председателем Комитета (лицом, его замещающим) передается для подготовки ответа специалисту Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист КРГХ).

1.3.6. Публичное информирование о муниципальной услуге осуществляется путем публикаций информационных материалов в средствах массовой информации, информационных стендах, в том числе расположенных в помещениях Комитета, на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск (www.citysever.ru), на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

1.3.7. На информационных стендах может содержаться следующая информация:

- настоящий Регламент;
- перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- образцы заявлений;
- график работы.

1.3.8. На официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск (www.citysever.ru) приводится полный текст настоящего Регламента, график приема по личным вопросам в администрации ЗАТО г.Североморск и Комитете.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно Комитетом по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск.

2.3.2. Направление Заявителю уведомления об отказе в согласовании вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск по форме согласно приложению № 6.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации заявления на предоставление муниципальной услуги.

2.4.2. Максимальное время ожидания Заявителей в очереди при подаче и получении документов не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральным законом от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» («Российская газета», № 6, 12.01.2002);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск («Североморские вести», № 51, 23.12.2011);

- Постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 06.04.2015 № 343 «Об утверждении Правил компенсационного озеленения при вырубке (сносе) зеленых насаждений на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск» («Североморские вести», № 15, 10.04.2015);

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель самостоятельно представляет в Комитет с использованием средств почтовой или электронной связи следующие документы:

а) заявление (согласно приложению № 2) к настоящему Регламенту (далее - Заявление);

Кроме того, для предоставления муниципальной услуги, в случае необходимости вырубки (сноса) зеленых насаждений для восстановления нормативного светового режима (за исключением аварийных и сухостойных зеленых насаждений), предоставляется следующий документ:

б) копия заключения органов Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области в ЗАТО Североморск, ЗАТО Александровск, ЗАТО Островной, ЗАТО Заозерск (далее по тексту - Управление Роспотребнадзора по МО).

Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области, органами местного самоуправления и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

Документ, указанный в подпункте б) пункта 2.6.1 настоящего Регламента, получается Заявителем самостоятельно в Управлении Роспотребнадзора по МО и предоставляется в Комитет.

2.6.2. Документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области, муниципальными правовыми актами и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

При обращении за предоставлением услуги с использованием ТКС, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.6.3. Требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Регламентом, не допускается.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для предоставления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.7.2. В предоставлении муниципальной услуги Заявителю может быть отказано на следующих основаниях:

- подача Заявления, а также документов, содержащих недостоверные сведения, осуществлена с нарушением требований пункта 2.6.1 настоящего Регламента;

- вырубка (снос) и (или) пересадка, санитарная обрезка зеленых насаждений в указанном в Заявлении случае Правилами компенсационного озеленения при вырубке (сносе) зеленых насаждений на территории муниципального образования, утвержденными постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 06.04.2015 № 343 (далее по тексту - Правила), не предусмотрены;

- согласование вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений не требуется.

2.7.3. Приостановление муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.4. Основанием для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Здание, в котором расположена организация, представляющая муниципальную услугу, должно быть оборудовано входом для свободного доступа граждан.

2.9.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется специалистом Комитета на своем рабочем месте в служебном кабинете в соответствии с графиком приема (п.1.3.2. Регламента).

2.9.4. Для удобства Заявителей помещения для приема Заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.9.5. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.9.6. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.7. Присутственные места предоставления муниципальной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

2.9.8. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления обращения Заявителя.

2.9.9. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в местах ожидания.

2.9.10. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов Комитета, осуществляющих прием и консультирование Заявителей, обработку документов, связанных с предоставлением Муниципальной услуги.

2.9.11. Места ожидания в очереди на предоставление обращений Заявителей должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания не может составлять менее 2-х мест на каждого специалиста Комитета, ведущего прием документов.

2.9.12. Места для подготовки обращений Заявителей оборудуются стульями, столами и обеспечиваются ручками для письма.

2.9.13. Кабинет, в котором специалистом Комитета осуществляется прием Заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества, должности специалиста Комитета, осуществляющего прием.

2.9.14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания муниципальной услуги;
- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- количество взаимодействий Заявителя с муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги.

2.10.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- эффективность результатов труда сотрудников (профессионализм).

2.10.3. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 7 к настоящему Регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги.

Бланк Заявления, а также перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить в электронном виде на Интернет-сайте Администрации ЗАТО г.Североморск ([http://admin.citysever.ru/.](http://admin.citysever.ru/)) и на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹.

При обращении Заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения.

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

- прием, регистрация Заявления и представленных документов, для исполнения муниципальной услуги;
- проверка документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении;

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (приложение № 1).

3.2. Прием, регистрация Заявления и представленных документов для исполнения муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в адрес Комитета лично, почтовым отправлением или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в форме электронных документов), в том числе сети Интернет (e-mail: Krqh@mail.ru) или через Интернет-портал «Государственные услуги Мурманской области» (**Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.**, указанного в пункте 2.6.1 настоящего Регламента.

¹ В случаях, если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен

3.2.2. Заявление принимается в приемной Комитета и регистрируются в день поступления. Факт получения от заинтересованных лиц пакета документов фиксируется путем внесения записи в журнал регистрации входящей корреспонденции.

3.2.3. Время приема Заявления от Заявителя для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.2.4. После регистрации в журнале входящей корреспонденции поступившего Заявления, документы передаются на рассмотрение председателю Комитета (лицу, его замещающему).

3.2.5. Председатель Комитета (лицо, его замещающее) в день регистрации Заявления рассматривает его, принимает решение и дает письменное поручение специалисту КРГХ, возвращает Заявление ответственному за прием Заявления, для передачи специалисту КРГХ.

3.2.6. Специалист КРГХ в течение одного дня со дня получения Заявления проводит проверку содержащихся в нем сведений.

3.2.7. В день поступления Заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг, специалист Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения:

- проверяет Заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в личном кабинете Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, указанных в пункте 2.7.4 Регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги при приеме документов в электронном виде с указанием причин отказа;

- 2) после подписания уведомления уполномоченным должностным лицом Комитета усиленной квалифицированной электронной подписью отправляет его на портал государственных и муниципальных услуг;

- в случае отсутствия оснований для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, указанных в пункте 2.7.4 Регламента:

- 1) регистрирует Заявление и документы;

- 2) направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета на портал государственных и муниципальных услуг;

- 3) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.2.8. В день получения Заявления и документов в электронной форме по ТКС специалист Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

- 1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- 2) формирует извещение о получении Заявления и документов, после его подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, отправляет его Заявителю;

- 3) проверяет наличие оснований для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, указанных в пункте 2.7.4 Регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.4 Регламента, специалист Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

- 1) формирует уведомление об отказе в рассмотрении документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) после подписания уполномоченным должностным лицом Комитета усиленной квалифицированной электронной подписью уведомления об отказе в рассмотрении документов, отправляет уведомление об отказе Заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7.4 Регламента, специалист Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

1) регистрирует Заявление и документы, формирует уведомление о приеме Заявления и документов, и после его подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, отправляет уведомление о приеме Заявления и документов Заявителю;

2) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.2.9. О ходе рассмотрения Заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, специалист КРГХ обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета на портал государственных и муниципальных услуг.

3.3. Проверка документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

3.3.1. Специалист КРГХ в течение одного дня со дня получения Заявления проводит проверку содержащихся в нем сведений согласно форме Заявления, приведенной в приложении № 2. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Регламента, и выявленных оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист КРГХ уведомляет Заявителя по телефону или по факсу о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, предлагает Заявителю в течение трех дней с момента уведомления принять меры по их устранению.

В случае если в течение трех дней с момента уведомления Заявителя о предоставлении отсутствующих документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, документы в адрес Комитета не представлены, специалист КРГХ в течение трех дней оформляет проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению № 6, согласовывает его с председателем Комитета (лицом, его замещающим) и направляет его Заявителю в срок не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения.

В случае соответствия представленных документов всем требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Регламента, специалист КРГХ в течение пяти дней с момента регистрации Заявления в Комитете и не позднее, чем за 3 дня до даты работы комиссии для определения вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений, а в случае проведения аварийных работ на инженерных сетях - не позднее, чем за один день или в тот же день (по согласованию) направляет телефонограммы Заявителю и в структурные подразделения администрации ЗАТО г.Североморск, представители которых уполномочены для участия в комиссии, извещает о времени и дате. Участие всех предусмотренных специалистов в работе комиссии является обязательным. Уполномоченный представитель Заявителя членом комиссии не является.

3.3.2. На выездном комиссионном обследовании члены комиссии после ознакомления с документами, предоставленными Заявителем согласно пункту 3.2.1, принимают решение о согласовании вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений либо отказе в этом большинством голосов членов комиссии путем открытого голосования.

3.3.3. Специалист составляет акт комиссионного обследования для определения вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений (далее - Акт), в котором указываются дата и место проведения работы комиссии, адрес объекта,

фамилии и инициалы специалистов - членов комиссии, количество, вид зеленых насаждений, подлежащих вырубке (сносу) и (или) пересадки, санитарной обрезке, соотношение и срок выполнения компенсационного озеленения в случае, предусмотренном Правилами, а также орган, определяющий места компенсационного озеленения.

В случае отказа в согласовании вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений в Акте делается соответствующая запись с указанием причин отказа.

3.3.4. Акты обследования оформляются по трем образцам в зависимости от причины (случаев) вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений, Заявителя и состава уполномоченных представителей комиссии в соответствии с Правилами:

- при проведении строительных работ и реконструкции дорог, улиц, инженерных сетей, зданий и сооружений, предусмотренных проектом строительства, согласованным и утвержденным в установленном порядке, в случае, когда сохранить зеленые насаждения не предоставляется возможным (приложение № 3);

- для восстановления нормативного светового режима в жилых и нежилых помещениях, затеняемых деревьями, с учетом заключения органов Управления Роспотребнадзора по МО, а также при проведении санитарной обрезки и (или) необходимости вырубки (сноса) сухостойных и аварийных деревьев на территории жилищного фонда (приложение № 5);

- при проведении аварийных и плановых ремонтных работ на инженерных сетях (приложение № 4).

3.3.5. Акт комиссионного обследования подписывается всеми членами комиссии. Уполномоченный представитель Заявителя ставит в акте подпись об ознакомлении с актом, а также передает специалисту КРГХ копию документа, подтверждающего полномочия представителя.

3.3.6. Акт составляется в одном экземпляре, который остается у специалиста КРГХ. Специалист КРГХ направляет копию Акта всем членам комиссии не позднее пяти рабочих дней со дня работы комиссии.

3.4. Оформление проекта постановления о согласовании вырубки (сноса) и (или) пересадке, санитарной обрезке зеленых насаждений.

3.4.1. По результатам комиссионного обследования Специалист КРГХ не позднее пяти рабочих дней с даты работы комиссии готовит проект постановления администрации ЗАТО г.Североморск о вырубке (сносе) и (или) пересадке, санитарной обрезке зеленых насаждений и компенсационном озеленении (в случаях, предусмотренных Правилами) и обеспечивает его согласование в установленном Регламентом работы администрации ЗАТО г.Североморск порядке.

3.4.2. В случае отказа комиссии в выдаче разрешения на вырубку (снос) и (или) пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений (в случаях, предусмотренных Правилами) специалист КРГХ не позднее пяти дней со дня комиссионного обследования направляет по почте уведомление в адрес Заявителя об отказе в оформлении проекта постановления администрации ЗАТО г.Североморск о вырубке (сносе) и (или) пересадке, санитарной обрезке зеленых насаждений и компенсационном озеленении.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги и исполнением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется председателем Комитета (лицом, его замещающим).

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов Комитета.

При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с использованием муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. В случае проведения внеплановой проверки, для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги председатель Комитета (лицо, его замещающее) создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

4.2.4. Результаты проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде протокола.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица, специалисты Комитета, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет председатель Комитета (лицо, его замещающее).

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Система контроля за соблюдением муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за сроками исполнения муниципальной услуги;
- проверку хода и качества исполнения муниципальной услуги;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины.

4.4.2. Контроль за сроками, ходом и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.4.3. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.4. Заявители вправе направить письменное обращение в Комитет с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае возможного нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Комитет обращения от Заявителей, обратившимся направляется информация о результатах проведенной проверки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Комитета в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Обращение подается на имя председателя Комитета (лица, его замещающего).

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо.

Регистрация жалобы осуществляется должностным лицом, ответственным за делопроизводство, в день её поступления.

5.1.4. Жалоба может быть направлена по почте, через МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» (далее - многофункциональный центр), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты приведены в п. 1.3.2 и п. 1.3.6 Регламента.

5.1.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального 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; номер (номера) контактного телефона; адрес (адреса) электронной почты (при наличии); почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.1.6. Жалоба, поступившая в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

5.1.7. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- если в обращении не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о беспосредственности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.1.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в адрес председателя Комитета (лица, его замещающего).

5.1.9. Жалоба, поступившая в адрес председателя Комитета (лица, его замещающего) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, предоставляющего услугу, должностного лица Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.1.10. По результатам рассмотрения жалобы председатель Комитета (лицо, его замещающее) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.11. По результатам рассмотрения жалобы Заявителю в письменной форме или по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах ее рассмотрения в срок, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.1.10 настоящего Регламента.

5.1.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.1.13. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу, поступившую в адрес председателя Комитета (лица, его замещающего) в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Приложение № 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

БЛОК-СХЕМА предоставления муниципальной услуги



Приложение № 2

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

В Комитет по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск

от _____

Юридический адрес: _____

Адрес (место нахождения): _____

Телефон (факс): _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Просим разрешить вырубку (снос) (и/или пересадку, санитарную обрезку) зеленых насаждений, находящихся _____,
(местонахождение)
в связи с производством работ по _____
(наименование вида работ)
по проекту «_____»,
(при наличии проекта - полное его наименование)
согласованную в установленном порядке.

Руководитель организации
М.П.

подпись

Ф.И.О. исполнителя,
контактный телефон

Приложение № 3

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

**АКТ
КОМИССИОННОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫРУБКИ (СНОСА)
И/ИЛИ ПЕРЕСАДКИ, САНИТАРНОЙ ОБРЕЗКИ ЗЕЛЕННЫХ НАСАЖДЕНИЙ**

«___» _____ 20__ г.

г.Североморск

Комиссия в составе:

_____- _____,
_____- _____,
_____- _____,

в присутствии _____
провела обследование зеленой зоны _____
для определения объемов вырубki (сноса) и/или пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений, попадающих в зону производства работ по проекту _____.

На месте установлено:

В зону производства работ попадают зеленые насаждения в количестве _____ шт., в том числе: _____; возраст з/насаждений составляет ориентировочно _____ лет; пересадке з/насаждения не подлежат по возрасту/по сезону /по состоянию.

В соответствии с п.7.1 Правил компенсационного озеленения при вырубке (сносе) зеленых насаждений на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск (постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 06.04.2015 № 343) (далее - Правила) соотношение компенсационного озеленения принимается: _____ для деревьев и кустарников, 4:1 для кустарников ивы, _____ кв.м газона. В соответствии с п.6.5 Правил для зеленых насаждений, произрастающих в охранных зонах инженерных сетей, компенсационное озеленение не применяется.

Решили:

1. _____.

1.1. Согласовать (не согласовать) вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений в количестве _____ шт., в том числе: _____.

1.2. В срок до _____ выполнить компенсационное озеленение в количестве _____ шт., в том числе: деревья лиственных пород - _____ шт., кустарники декоративных пород - _____ шт., обустройство газонов - _____ кв.м/ восстановление зеленой зоны с внесением плодородной земли и посевом многолетних трав _____.

2. Комитету по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск оформить постановление администрации ЗАТО г.Североморск на вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений и компенсационное озеленение в соответствии с п.1.1, 1.2 данного акта комиссионного обследования.

3. Места компенсационного озеленения определяет _____.

Подписи: _____ / _____ / _____ / _____ /

С актом ознакомлен: _____ / _____ /

Приложение № 4

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

**АКТ
КОМИССИОННОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫРУБКИ (СНОСА)
И/ИЛИ ПЕРЕСАДКИ, САНИТАРНОЙ ОБРЕЗКИ ЗЕЛЕННЫХ НАСАЖДЕНИЙ**

«___» _____ 20__ г.

г.Североморск

Комиссия в составе:

_____- _____,
_____- _____,
_____- _____,

в присутствии _____
провела обследование зеленой зоны _____

для определения объемов вырубki (сноса) и/или пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений, попадающих в зону производства аварийных (плановых) работ

На месте установлено:

В зону производства работ попадают зеленые насаждения в количестве ___ шт., в том числе: _____, произрастающие в охранной зоне инженерных сетей; возраст з/насаждений составляет ориентировочно ___ лет; пересадке з/насаждения не подлежат по возрасту /по сезону/ по состоянию.

В соответствии с п.6.5 Правил компенсационного озеленения при вырубке (сносе) зеленых насаждений на территории муниципального образования (постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 06.04.2015 № 343) компенсационное озеленение не применяется.

Решили:

1. _____.

1.1. Согласовать (не согласовать) вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений в количестве ___ шт., в том числе: _____.

1.2. Произвести вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений до оформления постановления администрации ЗАТО г.Североморск.

1.3. В срок до _____ восстановить зеленую зону с внесением плодородной земли и посевом многолетних трав.

2. Комитету по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск оформить постановление администрации ЗАТО г.Североморск на вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений в соответствии с п.1.1, 1.3 данного акта комиссионного обследования.

Подписи: _____ / _____ / _____ / _____ /

С актом ознакомлен: _____ / _____ /

Приложение № 5

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

**АКТ
КОМИССИОННОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫРУБКИ (СНОСА)
И/ИЛИ ПЕРЕСАДКИ, САНИТАРНОЙ ОБРЕЗКИ ЗЕЛЕННЫХ НАСАЖДЕНИЙ**

«___» _____ 20__ г.

г.Североморск

Комиссия в составе:

_____ - _____,
_____ - _____,

в присутствии _____
провела обследование зеленой зоны _____

_____ для определения объемов вырубki (сноса) и/или пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений в связи с:

- проведением санитарных рубок и необходимостью удаления сухостойных и аварийных деревьев на территориях жилищного фонда;

- восстановлением нормативного светового режима в жилых и нежилых помещениях, затеняемых деревьями, с учетом заключения органов Управления Роспотребнадзора по Мурманской области (протокол изменения освещенности кв. № ___ в д. № ___ по ул. _____ от _____ № _____ ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области» Управления Роспотребнадзора по Мурманской области).

На месте установлено:

В ходе комиссионного обследования выявлены зеленые насаждения в количестве _____ шт., в том числе: _____ (произрастающие в охранной зоне инженерных сетей); возраст з/насаждений составляет ориентировочно _____ лет; пересадке з/насаждения не подлежат по возрасту/ по сезону/ по состоянию.

В соответствии с п.6.5 Правил компенсационного озеленения при вырубке (сносе) зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск (постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 06.04.2015 № 343) компенсационное озеленение не применяется.

Решили:

1. _____
согласовать (не согласовать) вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений в количестве _____ шт., в том числе: _____.

2. Комитету по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск оформить постановление администрации ЗАТО г.Североморск на вырубку (снос) и/или пересадку, санитарную обрезку зеленых насаждений в соответствии с п.1 данного акта комиссионного обследования.

Подписи: _____ / _____ / _____ / _____ /

С актом ознакомлен: _____ / _____ /

Приложение № 6

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

**УВЕДОМЛЕНИЕ
ОБ ОТКАЗЕ В СОГЛАСОВАНИИ ВЫРУБКИ (СНОСА) И (ИЛИ) ПЕРЕСАДКИ,
САНИТАРНОЙ ОБРЕЗКИ ЗЕЛЕННЫХ НАСАЖДЕНИЙ
НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МУРМАНСКА**

В соответствии с пунктом 2.7 административного регламента предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденного постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635 в связи с

_____ (причина отказа)

Комитет по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск отказывает в согласовании вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск _____ (наименование Заявителя,

_____ подававшего заявление о согласовании вырубki (сноса) и (или) пересадки, санитарной

_____ обрезки зеленых насаждений)

по объекту _____ (наименование)

расположенному _____ (местонахождение объекта)

Председатель Комитета по развитию
городского хозяйства администрации
ЗАТО г.Североморск

(Ф.И.О.)

Приложение № 7

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Согласование вырубки (сноса) и (или) пересадки, санитарной обрезки зеленых насаждений на территории ЗАТО г.Североморск», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.06.2015 № 635

ПОКАЗАТЕЛИ доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета (за отчетный период)	80
2.	% Заявителей, удовлетворенных местом расположения Комитета (за отчетный период)	80
3.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут (за отчетный период)	100
4.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за повторной консультацией, за отчетный период)	5
6.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги - не более 2	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
7.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (%) в случае предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов (за отчетный период)	100
8.	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчетный период жалоб)	0
9.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) (за отчетный период)	90
10.	% Заявителей, удовлетворенных эффективностью результатов труда (профессионализмом) (за отчетный период)	100