



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(МИНСТРОЙ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

от «8» августа 2017 г.

№ 556-ПРМ-НА

**заочного заседания рабочей группы по мониторингу внедрения в субъектах
Российской Федерации целевой модели «Получение разрешения на
строительство и территориальное планирование»**

от 8 августа 2017 г.

№ 5

г. Москва

Председательствовала:

Н.Н. Антипина

Присутствовали:

члены Рабочей группы и их
представители (по списку)

I. О рекомендациях органам местного самоуправления по повышению уровня информированности участников градостроительных отношений

1. Одобрить рекомендации органам местного самоуправления по повышению уровня информированности участников градостроительных отношений с использованием официальных сайтов органов местного самоуправления в информационно-коммуникационной сети «Интернет», подготовленные Минстроем России с учетом предложений членов Рабочей группы, а также Общероссийской общественной организации малого и среднего бизнеса «ОПОРА РОССИИ» и Общероссийской общественной организации «Деловая Россия», согласно приложению к настоящему протоколу.

2. Рекомендовать высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации учитывать указанные в пункте 1 рекомендации при реализации мероприятий подраздела 2.6 «Обеспечивающие факторы» Целевой модели, формировании структуры и содержания соответствующего раздела по вопросам градостроительной деятельности официальных сайтов в рамках полномочий органов государственной власти субъекта Российской Федерации.

3. Рекомендовать автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» разместить рекомендации в системе «Region-ID».

II. Об уточнении показателей подраздела 2.6 Целевой модели в системе «Region-ID»

1. Принять к сведению информацию АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (далее – АСИ) о результатах Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в субъектах Российской Федерации по показателю А2.3 «Удовлетворенность деятельностью государственных и муниципальных органов уполномоченных на выдачу разрешений на строительство».

2. Утвердить описание показателя 2.6.2.1 в системе «Region-ID» в следующей редакции: «Значение «да» указывается, если значение показателя А2.3 Национального рейтинга равно или больше целевого значения, значение «нет» указывается, если значение показателя А2.3 Национального рейтинга меньше целевого значения или значение восстановлено».

3. Рекомендовать АСИ внести изменения в систему «Region-ID» в части описания показателя 2.6.2.1 и ввести значения субъектов Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 раздела II настоящего протокола.

4. Одобрить предложения Минстроя России о необходимости уточнения показателей 2.6.3.2, 2.6.3.5-2.6.3.7 в системе «Region-ID»:

«2.6.3.2. наличие на официальных сайтах высших исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации отдельного раздела, посвященного вопросам градостроительной деятельности,

содержащего структурированную информацию, интересующую застройщиков, о порядке и условиях получения услуг в градостроительной сфере, в том числе в случае перераспределения полномочий между органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления с указанием перечня переданных полномочий, сведений о законе субъекта Российской Федерации, которым переданы полномочия, дате его вступления в силу»;

«2.6.3.5. наличие на официальных сайтах высших исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации информации о правилах землепользования и застройки (в случае перераспределения полномочий от органов местного самоуправления исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации)»;

«2.6.3.6. наличие на официальных сайтах высших исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации генеральных планов (в случае перераспределения полномочий от органов местного самоуправления исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации)»;

«2.6.3.7. наличие на официальных сайтах высших исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации документации по планировке территории (в случае перераспределения полномочий от органов местного самоуправления исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации)».

5. Одобрить предложение Минстроя России об уточнении показателя 2.6.3.8, изложив его в следующей редакции:

«2.6.3.8. наличие регионального портала государственных (муниципальных) услуг, соответствующего требованиям установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861».

6. Одобрить предложение Минстроя России о необходимости исключения показателей 2.6.3.9-2.6.3.13 в системе «Region-ID».

7. Рекомендовать АСИ внести в систему «Region-ID» изменения в соответствии с пунктами 4-6 раздела II настоящего протокола.

Статс-секретарь – заместитель
Министра строительства и жилищно-
коммунального хозяйства
Российской Федерации,
руководитель Рабочей группы



Н.Н. Антипина

**Рекомендации органам местного самоуправления
по повышению уровня информированности участников
градостроительных отношений с использованием официальных сайтов
органов местного самоуправления в информационно-коммуникационной
сети «Интернет»**

На главной странице официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт) рекомендуется создать раздел «Деятельность», в котором одним из подразделов, описывающих основные виды (сферы) деятельности органа местного самоуправления, предлагается создать подраздел «Градостроительство» («Градостроительная деятельность» и т.п.), внутри которого создать следующие вкладки (подразделы):

- 1) **«Новости в сфере градостроительства»** - содержится актуальная информация в сфере градостроительства – размещается информация о принятых нормативных правовых актах Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, муниципальных правовых актах, информация о мероприятиях, форумах, выставках и т.п., а также содержатся гиперссылки на страницы органов в сфере архитектуры и градостроительства
- 2) **«Документы территориального планирования»**, в котором предлагается разместить:
 - а) Схему территориального планирования муниципального района (далее – Схема) в случае, если муниципальное образование является муниципальным районом, с приложением к ней:
 - материалов по обоснованию Схемы в текстовой форме (часть 5 статьи 19 Градостроительного кодекса Российской Федерации – далее ГрК РФ);
 - материалов по обоснованию схемы в виде карт (часть 6 статьи 19 ГрК РФ)
 - акта представительного органа местного самоуправления об утверждении Схемы;
 - порядка внесения изменений в Схему;
 - информации о ходе согласования проекта Схемы с указанием места и времени проведения мероприятий;

б) Генеральный план городского округа, генеральный план поселения (далее – генеральный план) с приложением:

- материалов по его обоснованию в текстовой форме и в виде карт отдельными файлами для каждого типа данных (разбить на отдельные разделы (главы) для удобства просмотра);

- протоколов публичных слушаний по проекту генерального плана в хронологическом порядке;

- архив заключений о результатах публичных слушаний по проекту генерального плана в хронологическом порядке;

- акта представительного органа местного самоуправления поселения (городского округа) об утверждении генерального плана.

Также в данной вкладке рекомендуется размещать:

- информацию о времени, месте и сроке проведения публичных слушаний;
- проект изменений в генеральный план, включая демонстрационные материалы публичных слушаний;

- порядок организации и проведения публичных слушаний по проектам генеральных планов (часть 2 статьи 28 ГрК РФ)

в) Общую (обзорную) информацию о ходе разработки и утверждения местных нормативов градостроительного проектирования;

порядок подготовки, утверждения местных нормативов градостроительного проектирования и внесения изменений в них;

утвержденные местные нормативы градостроительного проектирования;

проект местных нормативов градостроительного проектирования (подлежит размещению в срок не менее чем за 2 месяца до их утверждения – часть 6 статьи 29.4 ГрК РФ);

утвержденные региональные нормативы градостроительного проектирования в случае установления в них предельных значений расчетных показателей минимально допустимого уровня обеспеченности объектами местного значения, предусмотренными частями 3 и 4 статьи 29.2 ГрК РФ, населения муниципального образования и предельные значения расчетных показателей максимально допустимого уровня территориальной доступности таких объектов для населения муниципальных образований (часть 2 статьи 29.2 ГрК РФ)

г) Общую (обзорную) информацию о ходе разработки и принятия программ комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры поселений, городских округов, транспортной инфраструктуры и социальной инфраструктуры;

проекты программ комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры поселений, городских округов, транспортной инфраструктуры и социальной инфраструктуры (подлежат опубликованию не менее чем за 30 дней до их утверждения – часть 5.3 статьи 26 ГрК РФ);

утвержденные органами местного самоуправления поселений, городских округов программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры поселений, городских округов, транспортной инфраструктуры и социальной инфраструктуры с учетом предъявляемых к таким программам требований (постановления Правительства Российской Федерации от 14.06.13 № 502, от 25.12.2015 № 1440, от 01.10.2015 № 1050)

3) **«Правила землепользования и застройки»**, в котором предлагается разместить:

- решение главы местной администрации о подготовке проекта правил землепользования и застройки (части 5,7 статьи 31 ГрК РФ) с указанием перечня информации, указанной в части 8 статьи 31 ГрК РФ – разместить на официальном сайте не позднее 10 дней с даты принятия решения о проведении публичных слушаний;

- порядок проведения публичных слушаний по проекту правил землепользования и застройки (часть 12 статьи 31 ГрК РФ), продолжительность публичных слушаний по проекту правил землепользования и застройки составляет не менее двух и не более четырех месяцев со дня опубликования такого проекта (часть 13 статьи 31 ГрК РФ);

- протоколы публичных слушаний по проекту ПЗЗ, изменений в них с возможностью ведения архива протоколов и демонстрационных материалов публичных слушаний;

- заключение о результатах публичных слушаний по проекту ПЗЗ, изменений в них;

- утвержденные Правила землепользования и застройки (разбить на отдельные разделы (главы) для удобства просмотра);

- карты градостроительного зонирования;

- карты зон с особыми условиями использования территории отдельными файлами в приемлемом для работы качестве;

- решение главы местной администрации о подготовке проекта о внесении изменения в ПЗЗ;

- порядок получения разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства (далее – разрешение на условно разрешенный вид использования) – статья 39 ГрК РФ;

- порядок проведения публичных слушаний по вопросу о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования;

- заключения о результатах публичных слушаний по вопросу предоставления разрешения на условно разрешенный вид использования с возможностью ведения архива заключений;

- оповещения жителей муниципального образования о проведении публичных слушаний по вопросу предоставления разрешения на условно разрешенный вид использования о времени, месте и сроках их проведения (часть 7 статьи 39 ГрК РФ);

- решения главы местной администрации о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования или отказе в предоставлении такого разрешения (часть 9 статьи 39 ГрК РФ);

- порядок получения разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (по аналогии с вышеизложенными положениями по порядку получения разрешения на условно разрешенный вид использования).

4) «Документация по планировке территории», в котором предлагается разместить:

- порядок подготовки и утверждения документации по планировке территории (статьи 43, 45 ГрК РФ);

- демонстрационные материалы проектов, выносимые на публичные слушания в приемлемом для работы качестве;

- проекты планировки территории, материалы по их обоснованию с возможностью ведения архива утвержденных проектов;

- документация по планировке территории, утвержденная федеральными органами исполнительной власти, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, главой местной администрации, муниципального района (части 15, 16 статьи 45 ГрК РФ);

- изменения в документацию по планировке территории.

Указанные материалы рекомендуется располагать в хронологическом порядке по дате утверждения.

5) «Приобрести земельный участок» – в этом подразделе предлагается описать возможные способы и условия получения земельных участков для различных целевых групп населения и организаций (при наличии возможности рекомендуется создать сервис, позволяющий в зависимости от исходных условий получать полную и подробную информацию о порядке приобретения земельного участка, включив составной частью в Калькулятор процедур в сфере строительства, информацию о ходе подготовки земельных участков органов местного самоуправления к реализации, включая график подготовки и статус готовности.

Сведения о прошедших земельных аукционах: кадастровый номер земельного участка, площадь, вид разрешенного использования, дата торгов, результат аукциона (победитель и итоговая цена). Данная информация может быть размещена на Инвестиционном портале.

При этом в указанном подразделе рекомендуется обеспечить возможность перехода в подраздел «Земельно-имущественные отношения» раздела «Муниципальные услуги» с целью получения подробной информации о конкретной муниципальной услуге (см. ниже), а также на Инвестиционный портал. Для удобства подачи информации также рекомендуется на Инвестиционном портале создать обратные ссылки на раздел или подраздел «Градостроительство», подраздел «Земельно-имущественные отношения»

раздела «Муниципальные услуги» конкретного органа местного самоуправления.

б) **«Получить услугу в сфере строительства»** – в данной вкладке предлагается разместить **в табличной форме** следующую информацию:

- наименование услуги;
- вид услуги – региональная или муниципальная;

Региональная указывается в случае, если эта услуга передана в установленном порядке на региональный уровень, указать, с какой даты услуга стала региональной. В этом случае пользователям сайта должна быть обеспечена возможность ознакомления с текстом нормативного правового акта (в полном объеме) с указанием его реквизитов;

- наименование структурного подразделения, ответственного за предоставление услуги;
- возможность получения услуги в МФЦ (с гиперссылкой на соответствующий подраздел сайта)
- гиперссылка «Перейти к получению услуги» на подраздел «Услуги в сфере строительства» раздела «Муниципальные услуги» (если это муниципальная услуга) или на соответствующий подраздел регионального сайта или портала услуг (ЕПГУ, РПГУ), который содержит порядок и условия предоставления запрашиваемой региональной услуги.

7) **«Исчерпывающие перечни процедур в сфере строительства»**, в котором рекомендуется разместить:

- текст Федерального закона от 20.04.2014 г. № 80-ФЗ «О внесении изменений в статьи 2 и 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации»;
- следующую информацию:

«В соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации установление федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, индивидуальными предпринимателями, организациями обязанности осуществления процедур, не предусмотренных исчерпывающими перечнями процедур в сферах строительства, в отношении физических и юридических лиц, являющихся субъектами градостроительных отношений, в целях подготовки такими физическими и юридическими лицами документации по планировке территории, осуществления архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции объектов капитального строительства не допускается.»;

- Реестры описания процедур, **включенных в разделы I** следующих исчерпывающих перечней процедур в строительстве (информация размещается в форме гиперссылки на интернет-страницу официального сайта Минстроя России, где размещен соответствующий реестр процедур):

- исчерпывающий перечень процедур в сфере жилищного строительства, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2014 г. № 403;

- исчерпывающий перечень процедур в сфере строительства линейных объектов водоснабжения и водоотведения (включает 111 процедур) и исчерпывающий перечень процедур в сфере строительства объектов водоснабжения и водоотведения, за исключением линейных объектов (включает 175 процедур), утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 7 ноября 2016 г. № 1138 – утверждены и **вступили в силу 16 мая 2017 года**, за исключением пунктов 49 и 51, которые вступают в силу с 01.01.2019);

- исчерпывающий перечень процедур в сфере строительства объектов электросетевого хозяйства с уровнем напряжения ниже 35 кВ (включает 84 процедуры), утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. № 1504 – **вступил в силу 29 июня 2017 года**;

- исчерпывающий перечень процедур в сфере строительства объектов капитального строительства нежилого назначения (включает 130 процедур), утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 28 марта 2017 г. № 346 – **вступает в силу с 30 сентября 2017 года**;

- исчерпывающий перечень процедур в сфере строительства сетей теплоснабжения (включает 104 процедуры), утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 452 – **вступает в силу 25 октября 2017 года**.

- Реестры описания процедур, включенных в раздел II исчерпывающих перечней процедур в сфере жилищного строительства (процедуры, связанные с особенностями осуществления градостроительной деятельности на территории *указывается наименование муниципального образования*)» - в случае, если процедура (услуга) не оказывается на территории муниципального образования, в соответствующем разделе реестра указывается **«Оказание услуги не предусмотрено нормативными правовыми актами»**.

8) «**Экспертиза инженерных изысканий и проектной документации**» – в данном подразделе предлагается:

- указать контакты организаций, уполномоченных на проведение государственной экспертизы, включая информацию о месте нахождения и графике работы органа, ответственного за предоставление услуги, номерах справочных телефонов структурных подразделений и должностных лиц, номера телефонов-автоинформаторов;

- ссылки на сайты ФАУ «Главгосэкспертиза России» (<https://gge.ru>) и регионального учреждения экспертизы (при наличии);

- описать порядок организации и проведения экспертизы;

- разместить утвержденные административные регламенты

9) «Получить сведения из информационных систем в сфере градостроительной деятельности» - в данной вкладке рекомендуется разместить **в табличной форме** следующую информацию:

- исчерпывающий перечень информационных систем в сфере градостроительной деятельности с указанием:

- а) наименование информационной системы;
- б) вид информационной системы – региональная или муниципальная;
- в) электронного адреса информационной системы;
- г) перечня (состава) и формата информации, которую пользователь может получить из системы;
- д) платности или бесплатности получения информации;
- е) срока получения информации;
- ж) порядка получения услуги;
- з) ссылки на страницу подраздела «Услуги в сфере строительства» раздела «Муниципальные услуги» (если услуга муниципальная);
- и) ссылки на соответствующую страницу регионального сайта или портала услуг (ЕПГУ, РПГУ), которая содержит порядок и условия предоставления запрашиваемой региональной услуги.

10) Статистическая информация и иные сведения о градостроительной деятельности

На указанной странице рекомендуется размещать:

реестры выдачи градостроительных планов земельных участков (с указанием даты выдачи, кадастрового номера земельного участка, заявителя, иных признаков идентификации);

реестры разрешений на строительство, в том числе с указанием изменений, внесённых в действующие разрешения на строительство;

реестры решений уполномоченного органа о прекращении действия ранее выданных разрешений на строительство;

реестры разрешений на ввод объектов в эксплуатацию;

иную информацию, интересующую пользователей (в целях выявления состава такой информации рекомендуется проводить на регулярной основе опросы пользователей сайта);

также рекомендуется разместить гиперссылку на раздел сайта «Открытые данные»

11) График обучающих семинаров для участников градостроительной деятельности – в данной вкладке содержится информация о планируемых и проведенных обучающих семинарах (с возможностью просмотра пользователями таких семинаров).

Для планируемых обучающих семинаров указывается тема семинара, предполагаемые участники семинара, орган или организация (к примеру, учреждение государственной экспертизы – рекомендуется использовать ссылки

на страницу сайта учреждения экспертизы, где размещена подробная информация), ответственный за проведение семинара, дата (даты) и время проведения семинара (желательно планировать такие семинары на квартал, уведомляя заранее пользователей сайта, в том числе через подписку на сайте).

В данной вкладке **не размещается** информация о предстоящих мероприятиях, форумах и т.п.

12) Калькулятор процедур. Инфографика. Видеоролики. Буклеты.

Калькулятор процедур – информационно-аналитический сервис, демонстрирующий последовательность прохождения процедур в зависимости от типа, вида и особенностей строительного проекта.

Рекомендуется размещать указанный сервис и в разделе «Градостроительство», и в разделе «Муниципальные услуги» при обращении пользователя сайта непосредственно к услугам в сфере строительства, а также на главной странице сайта.

Инфографика, разъясняющая получение отдельных муниципальных услуг, стандарты, буклеты размещаются на сайте с предоставлением возможности скачивания пользователем информации.

Необходимо обратить внимание, что со стороны органов местного самоуправления **должен быть обеспечен постоянный контроль за актуальностью и достоверностью информации**, размещенной в стандартах, буклетах, листовках.

13) Полезные ссылки – в данной вкладке рекомендуется разместить ссылки на официальные сайты Минстроя России, ФАС России, страницы региональных органов исполнительной власти, отвечающих за градостроительную сферу, земельные отношения, Главгосэкспертизы, региональных учреждений экспертизы, НОСТРОЯ, НОПРИЗА, региональных органов прокуратуры.

На главной странице сайта рекомендуется разместить раздел **«Муниципальные услуги»** (он должен быть представлен в качестве отдельного самостоятельного раздела на Главной странице сайта).

Перечень муниципальных услуг органов местного самоуправления рекомендуется сформировать на тематической основе (пример – официальные сайты администрации города Красноярска, администрации города Комсомольска-на-Амуре).

В части, касающейся участников градостроительных отношений рекомендуется выделить «Услуги в сфере земельно-имущественных отношений» и «Услуги в сфере строительства».

В блок **«Услуги в сфере строительства»** включить муниципальные услуги (**процедуры, которые являются муниципальными услугами**),

содержащиеся в Исчерпывающем перечне процедур жилищного строительства, а также в иных утвержденных перечнях процедур.

В отношении каждой услуги заявителю должна быть обеспечена возможность просмотра на открываемой странице (либо на этом же сайте, либо на портале услуг) следующей информации об услуге:

- 1) Наименование муниципальной услуги
- 2) Реестровый номер муниципальной услуги
- 3) Орган, ответственный за предоставление услуги (должна быть обеспечена возможность попадания на сайт указанного органа - гиперссылка)
- 4) Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, регламентирующих порядок и условия предоставления услуги (с возможностью просмотра этих нормативных правовых актов)
- 5) Административный регламент **(в актуальной редакции)**, при этом указываются все изменения (включая реквизиты нормативных правовых актов, утвердивших эти изменения), внесенные в административный регламент с даты его принятия и через реквизиты пользователь сайта должен иметь возможность просмотра принятых нормативных правовых актов;
- 6) Получатели услуги;
- 7) Срок оказания услуги;
- 8) Перечень документов, необходимых для предоставления услуги (в строгом соответствии с Реестром описания процедур);
- 9) Основания для отказа в приеме заявления (в строгом соответствии с Реестром описания процедур)
- 10) Основания для приостановления услуги (в строгом соответствии с Реестром описания процедур)
- 11) Основания для отказа в предоставлении услуги (в строгом соответствии с Реестром описания процедур)
- 12) Стоимость услуги и порядок оплаты
- 13) Результат оказания услуги
- 14) Порядок обжалования решений, действия (бездействия) должностного лица (описывается порядок, установленный статьями КоАП и возможность обжалования действия (бездействия) в ФАС России)

В Порядке обжалования, помимо общих положений, рекомендуется разместить следующую информацию:

«Федеральным законом от 13.07.2015 г. № 250-ФЗ ФАС России наделена полномочиями по рассмотрению жалоб в отношении государственных органов, муниципальных образований и организаций, осуществляющих эксплуатацию сетей инженерно-технического обеспечения, за несоблюдение исчерпывающих перечней процедур в сферах строительства.

С жалобой в ФАС России смогут обратиться юридические лица не позднее 3 месяцев с момента совершения обжалуемого действия. Обращение

рассматривается в семидневный срок. В случае подтверждения нарушения регулятором будет выдано обязательное для исполнения предписание для устранения этого нарушения.

Обжалованию подлежат нарушение установленных сроков осуществления процедуры, включенной в исчерпывающий перечень процедур в соответствующей сфере строительства, а также предъявление требования осуществить процедуру, не включенную в исчерпывающий перечень процедур в соответствующей сфере строительства, если обжалуются действия (бездействие) органов власти.

При обжаловании действий (бездействия) организаций, осуществляющих эксплуатацию сетей, перечень оснований для обращения в ФАС России следующий:

- незаконный отказ в приеме документов, заявлений;
- предъявление к лицу, подавшему жалобу, документам и информации требований, не установленных федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;
- нарушение установленных сроков осуществления процедуры, включенной в исчерпывающий перечень процедур в соответствующей сфере строительства;
- предъявление требования осуществить процедуру, не включенную в исчерпывающий перечень процедур в соответствующей сфере строительства.»

По согласованию с территориальным органом ФАС России в данном разделе представляется целесообразным разместить ссылку на шаблоны жалоб, которые размещены на официальном сайте ФАС России (<http://fas.gov.ru/contacts/requests/obrazczyi-dokumentov/trebovaniya-k-zayavleniya-o-narushenii-zakonodatelstva-o-gradostroitelnoj-deyatelnosti.html>) с соответствующими комментариями.

15) Способы получения услуги (указываются способы, установленные административным регламентом)

При описании способов получения услуги необходимо исходить из следующего:

В случае, если услуга оказывается непосредственно органом, ответственным за предоставление услуги (см. выше), необходимо указать:

Информацию о месте нахождения и графике работы органа, ответственного за предоставление услуги, организаций, участвующих в предоставлении услуги, номерах справочных телефонов структурных подразделений и должностных лиц, номера телефонов-автоинформаторов

В случае, если услуга оказывается в электронном виде, необходимо сделать гиперссылку на соответствующий портал услуг (ЕПГУ, РПГУ) либо предварительно на подраздел «Электронные услуги» раздела «Муниципальные услуги», который описывает преимущества получения услуги в электронном виде (может быть видеоролик), далее – необходимо

выяснить у пользователя сайта впервые получает услугу в электронном виде или ранее уже получал. В зависимости от ответа – если впервые получает услугу – рекомендуется описать четкую последовательность действий пользователя сайта по получению сертификата ключа электронной подписи и порядку работы с порталом услуг (рекомендуется использовать скриншоты для разъяснения каждого действия пользователя), далее – переход на портал; если ранее пользователь получал услуги в электронном виде – переход на портал.

Рекомендуется предоставить пользователю сайта задать вопрос в рубрике «Остались вопросы по порядку получения электронной услуги? Готовы ответить на Ваш вопрос» и дается ссылка, посредством которой задается вопрос. Необходимо обратить внимание, что со стороны органов местного самоуправления **должен быть обеспечен контроль за оперативностью ответов на заданные вопросы.** Результаты рассмотрения ответов рекомендуется также размещать в подразделе «Электронные услуги» раздела «Муниципальные услуги».

В случае, если услуга оказывается в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), дается гиперссылка на подраздел «Получить услугу в МФЦ» раздела «Муниципальные услуги» либо размещается информация, необходимая пользователю для обращения за услугой, в частности, информация о месте нахождения и графике работы МФЦ, номера справочных телефонов должностных лиц, телефонов-автоинформаторов

Рекомендуется предоставить пользователю сайта возможность задать вопрос в рубрике «Остались вопросы по порядку получения услуги в МФЦ? Готовы ответить на Ваш вопрос» и дается ссылка, посредством которой задается вопрос. Необходимо обратить внимание, что со стороны органов местного самоуправления **должен быть обеспечен контроль за оперативностью ответов на заданные вопросы.** При этом страница сайта должна дополняться новой информацией, исходя из анализа вопросов пользователей.

Рекомендации по формату размещаемых документов

Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый документ»).

Нормативные правовые и иные акты, протоколы, заключения, статистическая информация, образцы форм и иных документов дополнительно к гипертекстовому формату размещаются на официальном сайте в виде файлов в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра («документ в электронной форме»), а также в графическом формате в виде графических образов их оригиналов («графический формат»). Графические файлы должны позволять детализировать изображение

до самого мелкого уровня информации без потери качества (карты, чертежи, схемы и др.). Документы, предполагающие наличие цветности, должны быть размещены в виде цветных изображений.

Рекомендуется при размещении материалов на сайтах минимизировать использование документов в формате архивных файлов («.zip», «.rar» и др.).