

2. Организация предоставления муниципальных услуг и особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих

*(раздел 2 в редакции постановления Администрации города Тамбова от 28.01.2013 № 585, с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 01.10.2013 № 8267, от 03.11.2015 № 8113)*

2.1. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными постановлениями администрации города административными регламентами предоставления муниципальных услуг (далее - Административный регламент), устанавливающими порядок и стандарт предоставления услуг на территории городского округа – город Тамбов.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией города и предоставляются организациями, участвующими в их предоставлении (далее - перечень), утверждается решением Тамбовской городской Думы. Проект решения Тамбовской городской Думы об утверждении перечня, а также проекты решений о внесении изменений в него готовятся органами администрации города (муниципальными учреждениями) в пределах своих полномочий. Если изменения в перечень относятся к полномочиям нескольких органов администрации города, проект решения готовится тем органом администрации города (муниципальным учреждением), который определит Глава города.

*(пункт 2.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 03.11.2015 № 8113)*

2.2. Разработка административных регламентов предоставления муниципальных услуг осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области, муниципальными правовыми актами города Тамбова, а также Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – город Тамбов.

2.3. Подготовленный уполномоченным органом администрации города, муниципальным учреждением проект Административного регламента в целях проведения независимой экспертизы подлежит обязательному размещению на web-сайте «Муниципальные услуги» официального интернет-портала администрации города и Главы города.

Внесение проекта постановления об утверждении Административного регламента после его доработки по результатам независимой экспертизы осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом и Инструкцией по делопроизводству в администрации города Тамбова.

*(пункт 2.3. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 03.11.2015 № 8113)*

2.4. Заявления о предоставлении муниципальных услуг, в том числе поступившие в режиме «одного окна», регистрируются службой

делопроизводства органа администрации города, уполномоченного осуществлять предоставление соответствующей муниципальной услуги.

Заявления о предоставлении муниципальной услуги, поступившие в администрацию города посредством почтовой связи, а также обращения в форме электронного документа передаются в органы администрации, уполномоченные на оказание муниципальной услуги, по реестру с указанием даты поступления заявления, фамилии, наименования организации (для юридического лица), адреса заявителя, содержания заявления и перечня прилагаемых документов.

2.5. Сроки исполнения муниципальных услуг и порядок контроля за их соблюдением определяются административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

2.6. Датой оказания муниципальной услуги и снятия заявления с контроля в зависимости от результата рассмотрения согласно административному регламенту является дата ответа заявителю, дата выдачи документа, дата принятия правового акта администрации города Тамбова, дата оказания определенного вида социальной поддержки.

Закрытие «в дело» осуществляет руководитель, первично рассматривавший заявление.

2.7. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих и работников муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее- жалоба), осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», муниципальными правовыми актами городского округа - город Тамбов.

2.8. Жалоба подается в администрацию города, органы администрации города в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

В соответствии с соглашением, заключенным между Тамбовским областным государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и администрацией города Тамбова, жалоба может быть подана через областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». *(абзац 2 пункта 2.8. в редакции постановления администрации города Тамбова от 01.10.2013 № 8267)*

2.9. В электронном виде жалоба может быть подана на официальный интернет-портал администрации города и Главы города по адресу: <http://city.tambov.gov.ru/>, в раздел Интернет-приемная по адресу: <http://city.tambov.gov.ru/index.php?id=1487> или на «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области».

*(пункт 2.9. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 03.11.2015 № 8113)*

2.10. Жалоба в письменной форме может быть подана лично или

направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя и оформленный в соответствии с действующим законодательством.

2.11. Жалобы, поступившие на имя руководителя органа администрации города или муниципального учреждения, уполномоченного на предоставление муниципальных услуг, регистрируются службой делопроизводства в день поступления и рассматриваются в установленные действующим законодательством сроки уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом.

2.12. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалоба), поступившая в администрацию города, незамедлительно регистрируется в день поступления в управлении документационного обеспечения и направляется на рассмотрение заместителю главы администрации города, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб для рассмотрения на заседании комиссии по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города, её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – комиссия), за исключением случаев, указанных в пункте 2.13 настоящего Регламента.

Состав комиссии, особенности и порядок рассмотрения жалоб на заседании комиссии определяется Положением о комиссии, которое утверждается постановлением администрации города Тамбова.

2.13. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба в день поступления направляется для рассмотрения заместителю главы администрации города по компетенции и рассматривается в установленный законодательством срок - 5 рабочих дней со дня регистрации.

2.14. В случае если в администрацию города, органы администрации города подается жалоба по вопросу, принятие решения по которому не входит в компетенцию органа местного самоуправления, жалоба в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган с уведомлением об этом заявителя в письменной форме.

2.15. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

Ответ оформляется на бланке администрации города или органа администрации города по форме, установленной правовым актом

администрации города Тамбова, и подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

В реквизите «Адресат» указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя. В реквизите «Подпись» указывается должность, фамилия и инициалы должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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 муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.16. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

2.18. 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.