

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Новотроицк
от 12.08.2013 № 1590-п

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о пассажирских перевозках общественным
транспортом»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о пассажирских перевозках общественным транспортом на территории муниципального образования город Новотроицк» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях удовлетворения потребностей населения в пассажирских перевозках автомобильным транспортом общего пользования, обеспечения качественного и безопасного обслуживания пассажиров и повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной функции. Административный регламент определяет сроки и последовательность административных процедур и действий при оказании муниципальной услуги.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- 1.2.1. Конституцией Российской Федерации;
- 1.2.2. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 1.2.3. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 1.2.4. Федеральным законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;
- 1.2.5. Федеральным законом от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»;
- 1.2.6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.10.1993 № 1090 «О Правилах дорожного движения»;
- 1.2.7. Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;
- 1.2.8. Приказом Минтранса Российской Федерации от 08.01.1997 № 2 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами»;
- 1.2.9. Законом Оренбургской области от 04.03.2011 № 4326/1015-IV-ОЗ «Об организации транспортного обслуживания населения автомобильным

транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок в Оренбургской области»;

1.2.10. Положением о создании условий для предоставления транспортных услуг населению и организации транспортного обслуживания населения на территории муниципального образования город Новотроицк, утвержденным решением городского Совета депутатов муниципального образования город Новотроицк от 02.12.2011 № 180;

1.2.11. Решением городского Совета депутатов муниципального образования № 26 от 23.11.2010 «Об организации перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам на территории муниципального образования город Новотроицк»;

1.2.12. Постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк от 13.12.2011 № 2190-п «О регулировании транспортного обслуживания населения на территории муниципального образования город Новотроицк»;

1.2.13. Постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк от 13.12.2011 № 2194-п «Об утверждении муниципальной маршрутной сети автотранспортного обслуживания по пригородным, городским, садовым маршрутам на территории муниципального образования город Новотроицк»;

1.2.14. Постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк от 25.10.2011 № 1810-п «О создании комиссии по проведению ежегодных проверок эксплуатационного состояния улично-дорожной сети, железнодорожных переездов, регулярных автобусных маршрутов на территории муниципального образования город Новотроицк»;

1.2.15. Положением об отделе коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации муниципального образования город Новотроицк, утвержденным решением городского Совета депутатов муниципального образования город Новотроицк от 31.03.2011 № 72;

1.2.16. Уставом муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области.

1.3 Наименование структурного подразделения администрации муниципального образования город Новотроицк, предоставляющего муниципальную услугу

1.3.1 Муниципальная услуга предоставляется отделом коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации муниципального образования город Новотроицк.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Предоставление информации о пассажирских перевозках общественным транспортом (далее по тексту – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является отдел коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации муниципального образования город Новотроицк.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- создание условий по обеспечению доступности услуг пассажирского транспорта для населения;
- создание условий для совершенствования транспортного обслуживания населения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Продолжительность приёма на консультации составляет не более 20 минут, продолжительность ответа на телефонный звонок – не более 10 минут.

2.4.2. При направлении заявителям письменных ответов на запрос, по предоставлению муниципальной услуги, время от даты регистрации запроса до даты выдачи ответа не может превышать 15 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;

Федеральный закон от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23.10.1993 № 1090 «О Правилах дорожного движения»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

Приказ Минтранса Российской Федерации от 08.01.1997 № 2 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами»;

Закон Оренбургской области от 04.03.2011 № 4326/1015-IV-ОЗ «Об организации транспортного обслуживания населения автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок в Оренбургской области»;

Положение о создании условий для предоставления транспортных услуг населению и организации транспортного обслуживания населения на территории муниципального образования город Новотроицк, утвержденное решением городского Совета депутатов муниципального образования город Новотроицк от 02.12.2011 № 180;

Решение городского Совета депутатов муниципального образования № 26 от 23.11.2010 «Об организации перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам на территории муниципального образования город Новотроицк»;

Постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 13.12.2011 № 2190-п «О регулировании транспортного обслуживания населения на территории муниципального образования город Новотроицк»;

Постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 13.12.2011 № 2194-п «Об утверждении муниципальной маршрутной сети автотранспортного обслуживания по пригородным, городским, садовым маршрутам на территории муниципального образования город Новотроицк»;

Постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 25.10.2011 № 1810-п «О создании комиссии по проведению ежегодных проверок эксплуатационного состояния улично-дорожной сети, железнодорожных переездов, регулярных автобусных маршрутов на территории муниципального образования город Новотроицк»;

Положение об отделе коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации муниципального образования город Новотроицк, утвержденное решением городского Совета депутатов муниципального образования город Новотроицк от 31.03.2011 № 72.

2.6. Способ получения сведений о местах нахождения и графике работы исполнителей

2.6.1. Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется в форме размещения информации для просмотра на портале администрации муниципального образования город Новотроицк (<http://www.novotroitsk.org.ru>).

2.6.2. Консультации для получения муниципальной услуги предоставляются специалистом отдела по адресу: Россия, Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, 80, кабинеты 63, 67.

Телефон для справок: 8 (3537) 62-01-06.

График приема: с понедельника по четверг с 8-00 до 12-00 часов и с 13-00 до 17 часов 12 минут, в пятницу с 8-00 до 12-00 часов и с 13-00 до 16 часов 12 минут.

2.7. Справочные телефоны исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу, адреса официальных сайтов муниципального образования и исполнителей в сети интернет, адреса их электронной почты

2.7.1. Ответственный за предоставление муниципальной услуги - специалист отдела коммунального хозяйства, транспорта и связи, наделенный данными полномочиями в соответствии с должностной инструкцией.

2.7.2. Контактный телефон: 8(3537)62-01-06, электронный адрес: adm@acc.kom.ru, адрес официального сайта администрации муниципального образования город Новотроицк: <http://www.novotroitsk.org.ru>

2.8. Порядок предоставления информации по процедуре предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Предоставление информации по процедуре предоставления муниципальной услуги может предоставляться заинтересованным лицам:

- по электронной почте;
- по телефону;
- по почте;
- лично.

2.8.2. Предоставление информации организуется следующим образом:

- индивидуальное;
- публичное.

2.8.3. Предоставление информации проводится в форме:

- устного предоставления информации;
- письменного предоставления информации.

2.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Личный приём в отделе производится по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

2.9.2. Запрос должен содержать:

- наименование юридического лица, или фамилию, имя, отчество физического лица (последнее при наличии), обратившегося с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме, почтовый адрес, контактные телефоны;

- суть запроса;

- подпись, число.

2.9.3 Муниципальная услуга не предусматривает предоставления документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Основания для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Запрос не рассматривается в случаях, если:

- текст письменного запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается или он не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, то орган местного самоуправления или должностное лицо вправе в этом случае оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для направления ответа.

2.11.2. На основании письменного запроса заявителя предоставление муниципальной услуги может быть прекращено до регистрации письменного ответа. При этом копии поданных документов остаются в отделе.

2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.14. Срок регистрации запроса заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

2.15.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается на пятом этаже здания. На территории, прилегающей к месторасположению в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.15.2. Места для консультирования и ожидания подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги оборудованы:

- средствами пожаротушения и средствами оказания первой медицинской помощи;
- системой охраны;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей.

2.15.3. Места ожидания должны быть оборудованы «посадочными местами» (стульями, кресельными секциями, скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания также оборудуются столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши).

2.15.4. Места информирования и ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.15.5. Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются стендами для получения информации, компьютерами и оргтехникой.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.16. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность заявителя о получении муниципальной услуги (содержание, порядок и условия её получения);
- комфортность ожидания муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);
- комфортность получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);
- бесплатность получения муниципальной услуги;
- транспортная и пешеходная доступность отдела;
- режим работы отдела;
- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов,

ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

- точность обработки данных, правильность оформления документов;
- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность);
- количество обоснованных жалоб.

Раздел 3.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

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

- а) прием документов и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- б) рассмотрение обращения и подготовка информации о порядке предоставления транспортных услуг населению;
- в) направление информации о порядке предоставления транспортных услуг.
- г) предоставление информации о порядке предоставления транспортных услуг населению при личном обращении.

3.2. Прием документов и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения процедуры приема документов и регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги является запрос заявителя одним из следующих способов:

- лично;
- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- с использованием иных средств связи.

3.2.2. Письменный запрос регистрируются специалистами отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации муниципального образования город Новотроицк в день его поступления в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трёх дней после поступления.

На письменном обращении в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и номер обращения.

3.2.3. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация обращения лиц, обратившихся за муниципальной услугой.

3.2.4. После регистрации обращение и приложенные к нему документы в течение одного дня направляются на рассмотрение должностному лицу, к которому адресовано заявление.

3.2.5. Должностное лицо, которому адресовано обращение, рассматривает поступившее обращение, выносит резолюцию специалисту для подготовки ответа начальнику отдела.

3.2.6. Начальник отдела в течение рабочего дня со дня поступления запроса рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет специалисту отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3. Рассмотрение запроса и подготовка информации о пассажирских перевозках общественным транспортом

3.3.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса является поступление запроса специалисту отдела.

3.3.2. Процедура по рассмотрению обращения и подготовки мотивировочного ответа о предоставлении муниципальной услуги должна быть начата специалистом отдела не позднее трех рабочих дней с момента поступления к нему обращения.

3.3.3. По результатам рассмотрения документов специалист отдела готовит мотивированный письменный ответ по вопросам, поставленным в запросе. Проект ответа направляется на согласование начальнику отдела.

3.3.4. Начальник отдела в течение одного рабочего дня согласовывает проект ответа и передает его специалисту отдела для последующей передачи на подписание должностному лицу, на имя которого было направлен запрос.

3.3.5. После подписания проекта ответа на запрос, запрос регистрируется в порядке, установленном для регистрации ответов на обращения граждан.

3.3.6. Общий срок согласования проекта ответа на запрос, с учетом времени на регистрацию, не должен превышать 5 рабочих дней.

3.4. Предоставление информации о пассажирских перевозках общественным транспортом при личном обращении

3.4.1. Личный прием граждан, представителей юридических лиц, независимо от формы собственности, индивидуальных предпринимателей по вопросу предоставления информации о пассажирских перевозках общественным транспортом осуществляется начальником отдела.

3.4.2. Информация о пассажирских перевозках общественным транспортом при личном обращении предоставляется в устной форме.

3.5. Направление заявителю информации о пассажирских перевозках общественным транспортом

3.5. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется в течение пяти рабочих дней с даты подписания и согласования информации о пассажирских перевозках общественным транспортом путем:

- вручения информации лично под роспись.
- направления информации заказанным письмом с уведомлением.
- направление информации посредством сети Интернет на электронный адрес заявителя.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие соответствующих решений осуществляется первым заместителем главы муниципального образования город Новотроицк либо созданной для проведения проверки постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк комиссией.

4.2. Первый заместитель главы муниципального образования осуществляет текущий контроль предоставления муниципальной услуги путем проверки документов по предоставлению муниципальной услуги либо личного присутствия при предоставлении муниципальной услуги в плановом порядке (в соответствии с утвержденными годовым планом по контролю) либо во внеплановом порядке (при рассмотрении обращений заявителя на действия (бездействие) исполнителя. В последнем случае проверка проводится в сроки, определяемые первым заместителем главы муниципального образования, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения обращений и жалоб получателей муниципальной услуги.

4.3. Последующий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником отдела.

4.3.2. Проверки отдела могут быть плановыми и внеплановыми.

4.3.2.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий отдела на текущий год и в сроки, установленные планом.

4.3.2.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в отдел обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений. Указанные проверки проводятся в сроки, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения обращений и жалоб получателей муниципальной услуги.

4.4. Специалист отдела несет персональную ответственность согласно должностной инструкции.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Во внесудебном порядке жалоба на действия (бездействие) специалистов отдела при предоставлении муниципальной услуги может быть подана начальнику отдела по адресу: Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д.80, каб. 67 в приемные дни: каждый четверг с 9.00 часов до 10.30 часов, контрактный телефон 8(3537) 62-01-06.

Жалоба на действия (бездействие) и принятые решения должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги может быть подана первому заместителю главы муниципального образования город Новотроицк Немашкалову В.А. по адресу: Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д.80, каб. 31 в приемные дни: каждая среда с 15.00 часов до 17.00 часов, контактный телефон 8(3537) 62-01-01.

Жалоба на действия (бездействие) и принятые решения должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги может быть подана главе муниципального образования город Новотроицк Чижовой Г.Д. по адресу: Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д.80, каб. 31 в приемные дни: каждый вторник с 15.00 часов до 17.00 часов, контактный телефон 8(3537) 62-01-01.

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги может быть подана в органы прокуратуры г. Новотроицка по адресу: Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. М.Корецкой, 31А, контактный телефон 8(3537) 64-00-10.

Письменная жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта администрации муниципального образования город Новотроицк, единого портала государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru> либо регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://pgu.orenburg-gov.ru>.

5.2. Жалоба направляется в письменной форме и должна содержать:

- наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста отдела действия (бездействие) которого обжалуются, либо наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, решения которого обжалуются.

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (представителя заявителя), подавшего жалобу, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителями могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При устном обращении с жалобой (на личном приеме) заявитель сообщает все вышеуказанные сведения начальнику отдела или главе муниципального образования город Новотроицк, осуществляющему прием заявителей, который осуществляет их фиксацию в журнале приема.

5.3. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

5.4. Жалоба не подлежит рассмотрению по существу, если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), подавшего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе обжалуется судебное решение;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, специалиста отдела, а также членов его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Мотивированный ответ на жалобу подписывается главой муниципального образования город Новотроицк либо первым заместителем главы муниципального образования город Новотроицк и направляется по адресу, указанному в обращении, а также по желанию заявителя в электронной форме.

5.6. Жалоба, поступившая в отдел должна быть рассмотрена в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а 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 – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.7. При обжаловании действий (бездействия) и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений, в том числе с отменой (изменением) принятого решения в установленном порядке и решением вопроса о наказании виновных лиц, либо об отказе в удовлетворении жалобы.