ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 22.05.2019 № 23
г. Краснотурьинск

Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Краснотурьинск, а также должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги

В соответствии с частью 4 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08. 2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг», статьями 7, 29 Устава городского округа Краснотурьинск, утвержденного решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Краснотурьинск, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги (прилагается).

2. Руководителям управлений, отделов Администрации городского округа Краснотурьинск, участвующих в предоставлении муниципальных услуг

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб заявителей в соответствии с положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Краснотурьинск, а также должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение), утвержденным настоящим Постановлением.

2.2. Привести административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг в соответствие с Положением в срок до 01.05.2019.

2.3. Использовать в работе федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

3. Отделу информационных технологий Администрации городского округа Краснотурьинск (И.Г. Бобов)

3.1. Обеспечить регистрацию сотрудников органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги, подразделений Администрации городского округа Краснотурьинск, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в Единой системе идентификации и аутентификации с соответствующими полномочиями.

3.2. Организовать доступ в Личный кабинет системы досудебного обжалования на Едином портале государственных услуг сотрудников, согласно пункта 3.1. настоящего постановления.

4. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги, при разработке положений об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск, руководствоваться Положением, утвержденным настоящим Постановлением.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальный вестник. Городской округ Краснотурьинск» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск.

6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации городского округа Краснотурьинск М.А. Корсикова.

Глава городского округа **А.Ю. Устинов**

Утверждено
постановлением Главы
городского округа Краснотурьинск
от 22.05.2019 № 23
«Об утверждении положения
об особенностях подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия
(бездействие) Администрации городского
округа Краснотурьинск, а также
должностных лиц, муниципальных
служащих Администрации городского
округа Краснотурьинск, предоставляющих
муниципальные услуги»

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Краснотурьинск, а также должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Краснотурьинск, а также должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги.

Далее под органом, предоставляющим муниципальные услуги, подразумевается понятие, включающее в себя Администрацию городского округа Краснотурьинск, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющих муниципальные услуги.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1.1. настоящего Положения, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги рассматривается Главой городского округа Краснотурьинск (далее - уполномоченный на рассмотрение жалобы).

Ответ на жалобу на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается Главой городского округа Краснотурьинск.

2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу

2.1. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях

2.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2.1.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Краснотурьинск для предоставления муниципальной услуги;

2.1.4. отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Краснотурьинск для предоставления муниципальной услуги;

2.1.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Краснотурьинск;

2.1.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Краснотурьинск;

2.1.7. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

2.1.8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

2.1.9. приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Краснотурьинск;

2.1.10. требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев

2.1.10.1. изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной

подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2.1.10.2. наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

2.1.10.3. истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

2.1.10.4. выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.2. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

2.2.1. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется секретарем руководителя Администрации городского округа Краснотурьинск по адресу город Краснотурьинск, улица Молодежная, 1, кабинет № 317 с понедельника по четверг - с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00, в пятницу и предпраздничные дни - с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 16:00.

2.2.2. Регистрацию жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляет секретарь руководителя Администрации городского округа Краснотурьинск.

2.3. В случае, предусмотренном подпунктом 2.8.4. пункта 2.8. настоящего Положения, прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется многофункциональным центром.

2.4. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу, в соответствии с подпунктом 2.2.2. пункта 2.2. настоящего Положения.

2.5. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную

услугу, подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена

2.5.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);

2.5.2. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством

2.6.1. официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет);

2.6.2. федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

2.6.3. портала федеральной государственной информационной системы (https://do.gosuslugi.ru/), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

2.6.4. сети Интернет.

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в подпунктах 2.5.1 и 2.5.2. пункта 2.5. настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.7. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать

2.7.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2.7.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 2.6.3. пункта 2.6. настоящего Положения);

2.7.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2.7.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.8. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивает

2.8.1. оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2.8.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети Интернет с электронным адресом http://krasnoturinsk-adm.ru;

2.8.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

2.8.4. заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

2.9. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, определенные в Административном регламенте органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают

2.9.1. прием жалоб предусмотренных подпунктами 2.6.2., 2.6.3., 2.6.4. пункта 2.6 настоящего Положения и направление их для регистрации, в соответствии с подпунктом 2.2.2 пункта 2.2. и пункта 2.11. настоящего Положения;

2.9.2. направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу на рассмотрение Главе городского округа Краснотурьинск в соответствии с пунктом 1.4. настоящего Положения, при этом требования раздела 3 настоящего Положения не применяются;

2.9.3. рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2.9.4. подготовку ответа заявителю в соответствии с принятым уполномоченным на рассмотрение жалобы решением по результатам рассмотрения жалобы;

2.9.5. направление ответов заявителю, в соответствии с условиями настоящего Положения;

2.9.6. размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с постановлением

Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее - региональный реестр жалоб).

2.10. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

2.11. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Краснотурьинск, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Краснотурьинск (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение журнала осуществляется организационно - управленческим отделом Администрации городского округа Краснотурьинск.

В журнале содержатся следующие сведения

2.11.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2.11.2. регистрационный номер жалобы;

2.11. 3. дата регистрации жалобы;

2.11.4. фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

2.11.5. наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;

2.11.6. краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

2.11.7. сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;

2.11.8. сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;

2.11.9. дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

2.12. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее

регистрации.

2.13. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимается одно из следующих решений

2.13.1. жалоба удовлетворяется. Жалоба может быть удовлетворена, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Краснотурьинск;

2.13.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

2.14. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 2.6.3. пункта 2.6. настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

2.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются

2.16.1. наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы;

2.16.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, должностном лице и (или) муниципальном служащем органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

2.16.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

2.16.4. основания для принятия решения по жалобе;

2.16.5. решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2.16.6. в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению

2.16.6.1. сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

2.16.6.2. информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

2.16.6.3. извинения за доставленные неудобства;

2.16.6.4. информация о дальнейших действиях, которые необходимо

совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

2.16.5. в случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;

2.16.6. сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

2.17. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

2.18. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях

2.18.1. наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2.18.2. подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

2.18.3. наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

2.18.4. признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

2.19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях

2.19.1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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

2.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу

3.1. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу подана заявителем в орган, либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе, такая жалоба регистрируется в соответствии с подпунктом 2.2.2 пункта 2.2. и пункта 2.11. настоящего Положения не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня

регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу.

При этом орган или должностное лицо, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

3.2. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу в случаях их переадресации, предусмотренных пунктом 3.1. настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе.