Постановление администрации Верхнесалдинского городского округа

№ 1888 от 19.07.2013

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Свердловской области от 21 ноября 2012 года № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги», в соответствии с Уставом Верхнесалдинского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЮ:

* 1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги (прилагается).
	2. Структурным подразделениям администрации городского округа привести в соответствие с Положением, утвержденным настоящим постановлением, административные регламенты предоставления муниципальных услуг.
	3. Рекомендовать Комитету по управлению имуществом городского округа (Т.Г.Бугаевская), Управлению образования (В.В.Скоморохова), Управлению культуры (М.В.Пирожок):

1) привести в соответствие с Положением, утвержденным настоящим постановлением, административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

2) разработать и утвердить соответствующее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги.

* 1. Главному специалисту по кадрам администрации городского округа Евстигнеевой О.А. внести изменения в должностные инструкции должностных лиц и иных работников администрации городского округа, ответственных за выполнение административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги.
	2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Новатор» и разместить на официальном сайте городского округа.
	3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации городского округа И.В. Оленев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации городского округа

от «19» июля 2013 г. № 1888

«Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги»

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги

**Глава 1. Общие положения**

* + 1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).
		2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.
		3. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы - должностное лицо администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, уполномоченное в соответствии с должностной инструкцией (трудовым договором, контрактом) данного должностного лица рассматривать поступившие жалобы заявителей.

Уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо обеспечивает прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

4. Администрация городского округа, предоставляющая муниципальные услуги, обеспечивает:

1) оснащение мест приема граждан;

* + - 1. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальном сайте;
			2. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
			3. заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

**Глава 2. Особенности подачи жалоб**

* + - * 1. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.
				2. Жалоба подается в администрацию городского округа, предоставляющую муниципальную услугу, заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронной форме.
				3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
				4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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.

* + - * 1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией городского округа в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос (заявление) на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба подлежит обязательной регистрации в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

* + - * 1. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством сайта Верхнесалдинского городского округа в информационно- телекоммуникационной сети Интернета.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 8 настоящего Положения, предоставляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представлять документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

* + - * 1. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в администрацию городского округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и администрацией городского округа (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

* + - * 1. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.
				2. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, рассматривает уполномоченное должностное лицо администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
				3. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг рассматриваются в соответствии с настоящим Положением администрацией городского округа, заключившей соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.
				4. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Положения, в течение 1 рабочего дня со

дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в пункте 19, подпункте 2 пункта 20 настоящего Положения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

**Глава 3. Требования к порядку рассмотрения жалобы**

* + - * 1. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию городского округа подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом администрации городского округа.

* + - * 1. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией городского округа.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

* + - * 1. В случае если обжалуется решения и (или) действия (бездействие) главы администрации городского округа или заместителя главы администрации городского округа при предоставлении муниципальной услуги, жалоба рассматривается главой администрации городского округа.

В случае если обжалуются решения должностного лица администрации городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается на имя главы администрации городского округа, заместителя главы администрации городского округа или в администрацию городского округа без указания конкретного должностного лица и рассматривается курирующим соответствующую сферу заместителем главы администрации городского округа.

При отсутствии заместителя главы администрации городского округа, курирующего соответствующую сферу, жалоба рассматривается главой администрации городского округа.

* + - * 1. Администрация городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

* + - * 1. Администрация городского округа отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

* + - * 1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией городского округа 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами городского округа, а также в иных формах;

отказ в удовлетворении жалобы.

* + - * 1. При удовлетворении жалобы администрация городского округа принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
				2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляются заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
				3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дату, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

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.

* + - * 1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации городского округа.
				2. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.
				3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо администрации городского округа, осуществляющее рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.