



Администрация Артемовского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.10.2014

№ 1384-ПА

Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пункта 3 Постановления 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», пункта 4 Постановления Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 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», руководствуясь статьями 29.1 - 31 Устава Артемовского городского округа,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих,

участвующих в предоставлении муниципальных услуг (Приложение 1).

2. Руководителям органов местного самоуправления Артемовского городского округа отраслевых, функциональных органов, структурных подразделений Администрации Артемовского городского округа предоставляющим муниципальные услуги:

- ежеквартально, не позднее 10 числа месяца, следующим за отчетным кварталом, направлять отчеты о результатах досудебного (внесудебного) обжалования на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в отдел социально-экономического развития Администрации Артемовского городского округа согласно форме (Приложение 2).

3. Признать утратившим силу постановление Администрации Артемовского городского округа от 07.08.2013 № 1118-ПА «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) организаций Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальных услуг».

4. Постановление опубликовать в газете «Артемовский рабочий» и разместить на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Артемовского городского округа Иванова А.С.

Глава Администрации
Артемовского городского округа

Т.А. Позняк

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) органов местного самоуправления Артемовского городского
округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского
городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных
лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении
муниципальных услуг

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) органов местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

3. Должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим Положением, являются:

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, действий (бездействия) муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, - руководители органов местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих соответствующие муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги);

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, принятых органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо его руководителем, - глава Администрации Артемовского городского округа.

4. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения и главы 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) направление жалоб должностному лицу, наделенному полномочиями по их рассмотрению, в случае, установленном пунктом 17 настоящего Положения.

5. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб (места для приема жалоб заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями);

2) места для информирования заявителей оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, который располагается в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним);

3) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5) 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.

Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

7. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность, в соответствии с действующим законодательством, за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе и прилагаемых к ней документах.

8. Жалоба подается в письменной форме или в электронном виде на имя должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб, указанного в пункте 3 настоящего Положения, заявителем либо его уполномоченным представителем.

9. В письменной форме жалоба может быть подана:

- в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги);

- при личном приеме заявителя (его уполномоченного представителя) должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб;

- путем направления по почте.

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

11. 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:

1) оформленная в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

12. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Артемовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в разделе «Электронная приемная»), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области», по электронной

почте на официальный адрес Администрации Артемовского городского округа adm@artemovsky66.ru.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 10 настоящего Положения, представляются в форме электронных документов PDF, WORD, JPG подписанных электронной подписью обратившегося гражданина, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

13. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

14. Время приема жалоб в местах предоставления муниципальных услуг должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

15. Жалобы на решения действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, направляются (представляются) в орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, и рассматриваются его руководителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

16. Жалобы на решения, принятые органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо его руководителем направляются в Администрацию Артемовского городского округа и рассматриваются главой Администрации Артемовского городского округа в порядке, предусмотренном настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

17. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг рассматривается в соответствии с настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органом, предоставляющим соответствующую муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в указанном органе.

18. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию руководителя которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с

требованиями настоящего Положения, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу должностному лицу, наделенному полномочиями по ее рассмотрению, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (за исключением случаев, указанных в пункте 20, подпункте 2 пункта 22 настоящего Положения).

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе местного самоуправления, в компетенцию руководителя которого входит рассмотрение жалобы.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

19. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Журнал) в день ее поступления с присвоением ей регистрационного номера (форма журнала- Приложение № 1 к настоящему Положению).

20. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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 подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

21. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

22. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

23. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

24. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий соответствующую 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.

25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

26. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

2) номер (при наличии), дата, место принятия (совершения) обжалуемого решения (действия, бездействия), включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, принявшем (совершившем) обжалуемое решение (действие, бездействие);

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

4) обоснование принятого по жалобе решения;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба удовлетворена, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок выдачи результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

27. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу, и не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется заявителю.

28. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

29. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Приложение 2
к постановлению Администрации
Артемовского городского округа
от 08.10.2014 № 1384 -ПА

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

о результатах досудебного (внесудебного) обжалования на решения и действия (бездействия) органов местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг

Орган (структурное подразделение), предоставляющий услугу _____
 Отчетный период _____ 20__ года

№	Наименование услуги	Общее количество жалоб	В том числе по основаниям							Результаты рассмотрения жалоб
			нарушен срок регистрации запроса заявителя	нарушен срок предоставления муниципальной услуги	требование заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги	отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами заявителя	отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами муниципальными правовыми актами	загребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами	отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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		3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Услуга 1									
	Услуга 2									
	Услуга 3									
									

руководитель (должность)

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)

