

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [пунктом 3](#) постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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", Уставом Мысковского городского округа

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Консультанту – советнику организационного отдела администрации Мысковского городского округа (А.А. Смирнов) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Мысковского городского округа.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Мысковского городского округа по управлению аппаратом администрации Г.М. Пушную.

Глава Мысковского городского округа

Д.Л. Иванов

Приложение
к постановлению администрации
Мысковского городского округа
от _____ № _____

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящие Особенности определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Особенности распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услуги (далее - орган, предоставляющий муниципальную услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МАУ МГО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - многофункциональный центр) подается в этот многофункциональный центр либо в орган, предоставляющий данную муниципальную услугу.

3. 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 (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба

направляется способом, указанным в [подпункте "в" пункта 6](#) настоящих Особенности);

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

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

4. В случае если жалоба 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:

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

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

в) 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

в) официального сайта администрации Мысковского городского округа.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) настоящих Особенности, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Особенности.

В случае оспаривания действий (бездействий), решений руководителя муниципального казенного учреждения Мысковского городского округа жалоба может быть адресована:

- главе Мысковского городского округа;
- заместителю главы Мысковского городского округа, курирующему сферу деятельности данного муниципального казенного учреждения;

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Особенности, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

10. В случае поступления жалобы в многофункциональный центр лицо, получившее жалобу, обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Особенности органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Мысковского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Мысковского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Мысковского городского округа;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Кемеровской области, Мысковского городского округа;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Особенности.

13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах (при наличии), либо на официальном сайте администрации Мысковского городского округа;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) в отдел приема граждан администрации Мысковского городского округа.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

15. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или по желанию заявителя в электронном виде.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. 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 соответствии с требованиями настоящих Особенности в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Заместитель главы Мысковского городского
округа по управлению аппаратом администрации

Г.М. Пушная