



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОРОД КИРОВО-ЧЕПЕЦК»
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12.2012

3577

г. Кирово-Чепецк

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги

В соответствии с 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», в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь Уставом муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, администрация муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области **П О С Т А Н О В Л Я Е Т :**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Прилагается.

2. Рекомендовать руководителям муниципальных учреждений муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области руководствоваться настоящим постановлением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб граждан на нарушения их прав муниципальным учреждением, его должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги.

3. Установить, что жалобы граждан на действия руководителя муниципального учреждения муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области при предоставлении муниципальной услуги подаются в администрацию муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области для рассмотрения и принятия решения.

4. Установить, что жалобы граждан на действия должностных лиц муниципального учреждения муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области при предоставлении муниципальной услуги подаются непосредственно в муниципальное учреждение муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, предоставляющее муниципальную услугу.

5. Заведующему отделом организационного обеспечения администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области - Чиженко Елене Дмитриевне, обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в средствах массовой информации и размещение на официальном сайте муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области - Шинкарёва Михаила Анатольевича.

7. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области

В.Г. Жилин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области
от 28.12.2012 № 3577

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее – Положение), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действие (бездействие) администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее – администрация города Кирово-Чепецка), должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации города Кирово-Чепецка при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, либо их уполномоченным представите-

лем, обращавшимися ранее в администрацию города Кирово-Чепецка и (или) муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Кирово-Чепецка Кировской области с заявлением о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее - заявители).

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее – услуга);

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги у заявителя;

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации города Кирово-Чепецка в исправлении допущенных опечаток и

ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в администрацию города Кирово-Чепецка, предоставляющую услугу (орган, предоставляющий услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. 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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления 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.

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

а) официального сайта муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (<http://www.k4city.gov-vyatka.ru>) (далее – официальный сайт);

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал);

в) информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (<http://www.pgmu.ako.kirov.ru>).

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 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.

9. Жалоба рассматривается администрацией города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу путем принятия решения Комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации города Кирово-Чепецка предоставляющих услугу (далее – уполномоченный орган на рассмотрение жалоб, Комиссия).

10. 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 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.

11. Жалоба может быть подана заявителем через муниципальное многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр, последний обеспечивает ее передачу в адми-

нистрацию города Кирово-Чепецка, предоставляющую услугу в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Положением администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу.

12. Жалоба, поступившая в администрацию города Кирово-Чепецка, предоставляющую услугу, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается уполномоченному органу на рассмотрение жалоб для рассмотрения и принятия решения по ней.

13. При рассмотрении жалобы орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб:

а) устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию;

б) оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;

в) не вправе требовать от заявителя предоставление доказательств достоверности содержания официального документа;

г) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего жалобу;

д) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, по фактам, изложенным в жалобе.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления председатель Комиссии незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Администрация города Кирово-Чепецка, предоставляющая услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющих услугу посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на их официальном сайте муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, на Едином портале, на Портале государственных услуг Кировской области;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации города Кирово-Чепецка, предоставля-

ющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющих услугу, 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.

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющих услугу, 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется в виде письма на бланке администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, за подписью председателя Комиссии и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной

форме и направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

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 председателя Комиссии, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, органа, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) муниципальном служащем администрации города Кирово-Чепецка, предоставляющей услугу, 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, а также членов его семьи. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган направляет уведомление заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы о невозможности рассмотреть жалобу с указанием причин;

в) если в жалобе заявителя содержится претензия, которая ранее уже рассматривалась и по которой уже принималось ранее решение и направлялся письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Уполномоченный на рассмотрение жалоб орган принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы

направлялись в один и тот же орган, предоставляющий услугу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

21. В случае, если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий услугу.

22. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
