



## ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА СУХОЙ ЛОГ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

от 03.12.2012г. № 2475-ПП  
г. Сухой Лог

***Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации городского округа, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги»***

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 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" и Постановлением Правительства Свердловской области от 21.11.2012г. № 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"

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации городского округа, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение) (приложение №1).

2. Установить, что руководители структурных подразделений Администрации городского округа, муниципальных учреждений,

предоставляющих муниципальные услуги, являются должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих и специалистов, предоставляющих муниципальные услуги (далее – должностные лица).

3. Управляющему делами Администрации городского округа Лихачевой А.А., председателю комитета по управлению муниципальным имуществом Игонину В.Н. обеспечить внесение соответствующих изменений в должностные инструкции должностных лиц, установленных в пункте 2 настоящего постановления.

4. Должностным лицам структурных подразделений Администрации городского округа, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги:

1) в срок до 01 февраля 2013 года привести в соответствие с Положением, утвержденным настоящим постановлением, административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

2) ежеквартально, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направлять отчеты о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в отдел по экономике Администрации городского округа согласно форме (приложение № 2);

3) в срок до 10 февраля 2013 года направить в отдел по экономике Администрации городского округа информацию о выполнении подпункта 1 пункта 4 настоящего постановления.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации городского округа Лихачеву А.А.

6. Настоящее постановление опубликовать в газете "Знамя Победы".

Глава городского округа

С.К.Суханов

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб**  
**на решения и действия (бездействие) структурных подразделений**  
**Администрации городского округа, муниципальных учреждений,**  
**предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц,**  
**муниципальных служащих, 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) структурных подразделений Администрации городского округа Сухой Лог, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с учетом особенностей, установленных настоящим положением.

3. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, - руководитель структурного подразделения Администрации городского округа Сухой Лог, муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, уполномоченное в соответствии с должностной инструкцией рассматривать поступившие жалобы заявителей.

Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с пунктом 14 настоящего положения.

4. Структурные подразделения Администрации городского округа, муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации городского

округа, муниципальных учреждений, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации городского округа, муниципальных учреждений, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

## **Глава 2. Особенности подачи жалоб**

5. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

6. Жалоба подается в структурное подразделение Администрации городского округа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

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

8. 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 законодательством 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);

3) 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.

9. 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 предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

10. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

12. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

13. Жалобы на решения, принятые руководителем структурного подразделения Администрации городского округа, муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, направляются Главе городского округа и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим положением.

14. 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 17, подпункте 2 пункта 18 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**

15. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, 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, установленных правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

16. 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 органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

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 - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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.

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

1) удовлетворение 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, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

20. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

24. 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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

25. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.





1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Услуга 1									
2	Услуга 2									
3										

\_\_\_\_\_  
(руководитель (должность)) (подпись) (И.О. Фамилия)

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