



ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА СУХОЙ ЛОГ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01 ФЕВ 2019 № 118-ПГ

г. Сухой Лог

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги, а также подведомственных им муниципальных учреждений городского округа Сухой Лог и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение пункта 6 постановления Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников», в целях приведения нормативных правовых актов городского округа Сухой Лог в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь Уставом городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги, а также подведомственных им муниципальных учреждений городского округа Сухой Лог и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги (далее – Положение) (прилагается).

2. Органам местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющим муниципальные услуги, а также подведомственным им муниципальным учреждениям городского округа Сухой Лог и их должностным лицам, муниципальным служащим органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог:

1) обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги, а также подведомственных им муниципальных учреждений городского округа Сухой Лог и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением;

2) использовать в работе федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<https://do.gosuslugi.ru/>);

3) привести в срок до 1 апреля 2019 года действующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствии с настоящим постановлением;

4) направлять в отдел экономики Администрации городского округа Сухой Лог отчетность по показателям процесса предоставления муниципальных услуг, мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, по утвержденным формам в установленные сроки, а также иную информацию по запросам отдела экономики Администрации городского округа Сухой Лог.

3. Признать утратившим силу постановление Главы городского округа Сухой Лог от 03.12.2012 № 2475-ПГ «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» («Знамя Победы», № 4, 15.01.2013).

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Знамя Победы» и разместить на официальном сайте городского округа Сухой Лог.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации городского округа Е.Ю. Москвину.

Глава городского округа

Р.Ю. Валов

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги, а также подведомственных им муниципальных учреждений городского округа Сухой Лог и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги, а также подведомственных им муниципальных учреждений городского округа Сухой Лог (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу) и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления городского округа Сухой Лог, предоставляющих муниципальные услуги (далее – ответственные лица).

2. Действие настоящего положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1 настоящего положения, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Настоящее положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Глава 2. Особенности подачи жалобы

4. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальную услугу, и их ответственных лиц (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Сухой Лог для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Сухой Лог для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными

нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Сухой Лог;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Сухой Лог;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его ответственного лица, в исправлении допущенных указанным органом, его ответственным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Сухой Лог;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) ответственного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью Главы городского округа Сухой Лог, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5. Жалоба может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через филиал в городе Сухой Лог государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

6. Прием жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, его ответственным лицом, по месту 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).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

7. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

8. При поступлении жалобы в МФЦ, последний обеспечивает передачу указанной жалобы в орган, предоставляющий муниципальную услугу на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

9. Срок рассмотрения жалобы, направленной через МФЦ, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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, 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:

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

2) 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.

12. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – информационная система досудебного обжалования);

4) сети Интернет.

13. При подаче жалобы в электронной форме, документы, указанные в пункте 11 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.

14. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) ответственного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 12 настоящего положения);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица;

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

15. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, ответственных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, ответственных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

16. При рассмотрении жалобы обеспечивается:

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

2) размещение информации о жалобе в информационной системе досудебного обжалования в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

17. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 6 настоящего положения, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации, жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, а заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 26, пункте 27 настоящего положения.

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

18. В случае если в отношении поступившей жалобы, федеральным законом Российской Федерации установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящей главы не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом Российской Федерации.

Глава 3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

19. Жалоба, в том числе на руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, направляется Главе городского округа Сухой Лог и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим положением.

20. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Сухой Лог;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

22. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 21 настоящего положения, заявителю в письменной форме, и по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, а в случае подачи жалобы способом, указанным в подпункте 3 пункта 12 настоящего положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

23. В ответе заявителю в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

24. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

25. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой городского округа Сухой Лог. В случае направления результата рассмотрения жалобы заявителю в электронной форме, мотивированный ответ подписывается электронной подписью Главы городского округа Сухой Лог, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

26. В удовлетворении жалобы, отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения 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 указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

27. Жалоба остается 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. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение Главе городского округа Сухой Лог.

28. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

29. 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 Глава городского округа Сухой Лог незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.