

ГЛАВА ПОЛЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.07.2018 № 1118

**Об утверждении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги
(в редакции от 07.06.2019 № 878)**

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2017 года № 479-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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», руководствуясь Уставом Полевского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги (далее – особенности) *(в редакции от 07.06.2019 № 878)*.

2. Органам местного самоуправления Полевского городского округа, муниципальным учреждениям Полевского городского округа, предоставляющим муниципальные (государственные) услуги, при разработке административных регламентов, внесении изменений в административные

регламенты предоставления муниципальных (государственных) услуг использовать особенности, утвержденные настоящим постановлением, для подготовки разделов, касающихся досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц (специалистов), многофункционального центра, работника многофункционального центра.

3. Признать утратившим силу постановление Главы Полевского городского округа от 02.07.2015 № 1328 «Об утверждении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги» (в редакции от 11.08.2016 № 1339).

4. Настоящее постановление распространяет свое действие на административные регламенты предоставления муниципальных (государственных) услуг Полевского городского округа, принятые до вступления в силу данного постановления.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Опубликовать настоящее постановление в газете «Диалог» и разместить на официальном сайте Администрации Полевского городского округа в сети «Интернет» (<http://polevsk.midural.ru>).

Глава Полевского городского округа

К.С. Поспелов

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Главы
Полевского городского округа
от 16.07.2018 № 1118
«Об утверждении Особенности
подачи и рассмотрения жалоб на
решения и действия (бездействие)
органов местного самоуправления
Полевского городского округа,
должностных лиц органов местного
самоуправления и муниципальных
служащих, муниципальных
учреждений Полевского городского
округа, их должностных лиц и
специалистов, многофункционального
центра, работника
многофункционального центра,
предоставляющих муниципальные
(государственные) услуги»
(в редакции от 07.06.2019 № 878)

**Особенности
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
органов местного самоуправления Полевского городского округа,
должностных лиц органов местного самоуправления
и муниципальных служащих, муниципальных учреждений
Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов,
многофункционального центра, работника многофункционального центра,
предоставляющих муниципальные (государственные) услуги**

1. Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, (далее – особенности) определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Полевского городского округа (далее – органы местного самоуправления), должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, а также муниципальных учреждений Полевского городского округа (далее – учреждения), должностных лиц, специалистов и многофункционального центра, работника многофункционального центра при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее – жалоба).

Действие настоящих особенностей распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме начальнику органа местного самоуправления на решения и действия (бездействие) муниципального служащего органа местного самоуправления, либо руководителю муниципального учреждения на решение и действия (бездействие) должностного лица и(или) специалиста, Главе Полевского городского округа на решения и действия (бездействие) начальников органов местного самоуправления,

должностных лиц Администрации Полевского городского округа либо руководителей муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде, а также в многофункциональный центр.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, предоставляющих муниципальные услуги, при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа местного самоуправления либо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность должностного лица, муниципального служащего органа местного самоуправления, либо должностного лица, специалиста муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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, индивидуального предпринимателя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местного самоуправления либо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, муниципального служащего либо должностного лица или специалиста муниципального учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра. 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:

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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами местного самоуправления либо муниципальными учреждениями, многофункциональными центрами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, по месту предоставления муниципальной (государственной) услуги. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте и через многофункциональный центр.

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

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

1) официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги в сети «Интернет»;

2) официального сайта Администрации Полевского городского округа в сети «Интернет» (<http://polevsk.midural.ru>), в адрес учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги;

3) официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

7. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органами местного самоуправления и учреждениями, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

8. Жалоба рассматривается органом местного самоуправления, учреждением либо многофункциональным центром, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действия (бездействия) органа местного самоуправления либо учреждением, предоставляющими муниципальную (государственную) услугу, муниципального служащего либо должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра. В случае если обжалуются решения начальника органа местного самоуправления либо руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается Главе Полевского городского округа в порядке, предусмотренном настоящими особенностями.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган местного самоуправления либо учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих особенностей, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган местного самоуправления либо учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждения 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 местного самоуправления либо учреждении.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

3) **требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальной (государственной) услуги; (в редакции от 07.06.2019 № 878)**

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг;

5) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг;

7) отказ органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, муниципального служащего, должностного лица, либо работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) **приостановление предоставления муниципальной (государственной) 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 правовыми актами;**

10) **требование у заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной (государственной) услуги, либо в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. (в редакции от 07.06.2019 № 878)**

11. В органах местного самоуправления либо учреждениях, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих особенностей;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган местного самоуправления или учреждение в соответствии с пунктом 9 настоящих особенностей.

12. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы местного самоуправления либо учреждения, многофункциональный центр, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления и учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, муниципальных служащих либо должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственных) услуг, на официальных сайтах органов местного самоуправления, официального сайта многофункционального центра в сети «Интернет»;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления либо учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра либо должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- 4) 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 и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждение, многофункциональный центр, 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 местного самоуправления, либо учреждением, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа местного самоуправления, муниципального служащего, должностного лица муниципального учреждения, специалиста муниципального учреждения либо многофункционального центра, работника многофункционального центра 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 в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления, учреждение либо многофункциональный центр принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа местного самоуправления, учреждения либо многофункционального центра.

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

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. (в редакции от 07.06.2019 № 878)

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа местного самоуправления, учреждения либо многофункционального центра, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) муниципального служащего либо должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о муниципальном служащем или должностном лице, многофункциональном центре, работнике многофункционального центра решение или действие (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, то указываются сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа местного самоуправления, учреждения, либо многофункционального центра, работника многофункционального центра предоставляющего муниципальные (государственные) услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа (при наличии адреса электронной почты заявителя).

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган местного самоуправления учреждение либо многофункциональный центр отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

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

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

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

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган местного самоуправления учреждение либо многофункциональный центр при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

21. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.