



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ЯРОВОЕ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЯРОВОЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.05.2013.

№ 484

г. Яровое

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Яровое Алтайского края, ее структурных подразделений, должностных лиц и муниципальных служащих и назначении уполномоченных на рассмотрение жалоб

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями от 28.07.2012 № 133-ФЗ), 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»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Яровое Алтайского края, ее структурных подразделений, должностных лиц и муниципальных служащих согласно приложению.
2. Назначить заместителей главы администрации города уполномоченными на рассмотрение жалоб, поступивших в администрацию города, на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившихся в неправомерных решениях и действиях (бездействие) администрации города, ее структурных подразделений, предоставивших муниципальную услугу, их должностных лиц, либо муниципальных служащих в соответствии с данным порядком.
3. Отделу информационных технологий (Коневец Н.Н.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Яровое Алтайского края в разделе «Муниципальные услуги».
4. МБУ «Инфоцентр г.Яровое» опубликовать настоящее постановление в сборнике муниципальных правовых актов Администрации города Яровое Алтайского края.
5. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Н.Е. Мартынова

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
города Яровое Алтайского края
от «03» 05 2013 г. № 484

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
Администрации города Яровое Алтайского края, ее структурных подразделений,
должностных лиц и муниципальных служащих (далее – Порядок)

1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации района, структурных подразделений администрации района, их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

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

Установленные настоящим Порядком особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений Администрации города Яровое Алтайского края (далее – администрация) и её должностных лиц, муниципальных служащих по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) администрации и её должностных лиц, муниципальных служащих, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Жалоба подается в администрацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

– наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– 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;

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

– 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:

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

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

– 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 осуществляется организационным отделом администрации города (далее – отдел).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы на 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 Администрации города Яровое Алтайского края;

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

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, 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, поступившая в администрацию города, рассматривается заместителями главы администрации города, курирующими соответствующую сферу деятельности, порядок которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействий) администрации, ее структурных подразделений, предоставивших муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих в соответствии с данным Порядком.

9. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего порядка, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации специалист отдела 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. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). При подаче заявителем жалобы через МФЦ, последний обеспечивает ее передачу в администрацию, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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 муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;

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

12. В отделе для приема жалоб определяется специалист на:

– прием жалоб в соответствии с требованиями настоящего порядка;

– направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего порядка.

13. Отдел для приема жалоб обеспечивает:

– оснащение мест приема жалоб;

– информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, структурных подразделений администрации и их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на сайте администрации города;

– 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.

14. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены должностным лицом, уполномоченным на ее рассмотрение.

Заявителю выдается расписка в получении от него жалобы в письменной форме, на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема.

15. В случае обжалования отказа структурного подразделения, 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с ч.7 ст.11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение.

При удовлетворении жалобы должностное лицо, уполномоченное на её рассмотрение, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 признания жалобы обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается заместителем главы администрации города.

20. Должностное лицо администрации города, уполномоченное на рассмотрение жалоб, 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 настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Должностное лицо администрации города, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

22. 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 уполномоченное должностное лицо администрации района на рассмотрение жалоб незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.