



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.11.2018

№ 1448

г. Лесной

***О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением «Расчетно-кассовый центр» муниципальной услуги «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной»***

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 16.08.2012 № 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», постановлением администрации городского округа «Город Лесной» от 25.07.2018 № 882 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной», а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (далее – Правила),

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением «Расчетно-кассовый центр» муниципальной услуги «Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной», утвержденный постановлением администрации городского округа «Город Лесной» от 18.10.2016 № 1400 (с изменениями от 13.12.2017 № 1609), изложив раздел V в новой редакции:

**«V. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц и специалистов,**

### **предоставляющих муниципальную услугу**

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

5.2. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения, действия (бездействие) которого 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;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностных лиц и специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (далее – МБУ «РКЦ»), его должностных лиц и специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. 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 лиц);
- 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) 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.

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МБУ «РКЦ», в месте предоставления муниципальной услуги по адресу: г. Лесной. ул. Юбилейная, д. 35 (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

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.

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

- 1) официального сайта МБУ «РКЦ» на электронный адрес: [rkcs-lesnoy@yandex.ru](mailto:rkcs-lesnoy@yandex.ru);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги учреждением, его должностными лицами и специалистами (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. При нарушении порядка предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц и специалистов учреждения, жалоба рассматривается руководителем учреждения в порядке, предусмотренном Правилами.

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в МБУ «РКЦ», в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.7. настоящего административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение органы и организации, предоставляющие муниципальные услуги, в компетенцию которых входит принятие решения по поступившей в учреждение жалобе.

При этом МБУ «РКЦ», перенаправившее жалобу в письменной форме, информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение органах и организациях, предоставляющих муниципальные услуги, в компетенцию которых входит принятие решения по поступившей в учреждение жалобе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения административного регламента не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) МБУ «РКЦ», его должностных лиц и специалистов, может быть подана заявителем через многофункциональный центр при наличии соглашения о взаимодействии.

5.10. Заявитель может обратиться с жалобой 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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.

5.11. Директор МБУ «РКЦ» или лицо его замещающее, определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) специалистов, которые обеспечивают:

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

2) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 5.8 настоящего административного регламента.

5.12. 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.

5.13. МБУ «РКЦ» обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУ «РКЦ», его должностных лиц и специалистов, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУ «РКЦ», его должностных лиц и специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5) формирование и представление в администрацию городского округа «Город Лесной» ежеквартально отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.14. Жалоба, поступившая в МБУ «РКЦ», подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа МБУ «РКЦ» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы, в соответствии с частью 7 статьи 11.2. Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, МБУ «РКЦ» принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме заключения по результатам проведенной проверки.

При удовлетворении жалобы МБУ «РКЦ» 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.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным подпункте 3 пункта 5.5 настоящего административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, 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, специалисте, 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, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором МБУ «РКЦ», либо лицом его замещающим.

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 директора МБУ «РКЦ», либо лица его замещающего, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.19. В удовлетворении жалобы может быть отказано 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 административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
- 4) необоснованность изложенных в жалобе доводов.

5.20. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его

семьи. При этом необходимо сообщить заявителю 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.

5.21. МБУ «РКЦ» сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.».

2. Опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Вестник-официальный» и разместить на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» в сети «Интернет».

3. Контроль исполнения постановления возложить на председателя комитета экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» Ю.В. Толшина.

**Глава городского округа  
«Город Лесной»**

**С.Е. Черепанов**