



## ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ» ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.12.2012 г.

№ 1934

г. Лесной

### *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»*

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 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 Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной» (прилагаются).

2. Органам, предоставляющим муниципальные услуги, при разработке проектов административных регламентов предоставления соответствующих муниципальных услуг руководствоваться требованиями главы 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящими Правилами.

3. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Вестник – официальный» и разместить на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа «Город Лесной» по правовым и организационным вопросам Русакова В.В.

**Глава администрации  
городского округа «Город Лесной»**

**Ю.В. Иванов**

**Правила  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц,  
муниципальных служащих городского округа «Город Лесной»**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной» при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящими Правилами.

3. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, – администрация городского округа «Город Лесной», в том числе ее отраслевые (функциональные) органы, муниципальные учреждения городского округа «Город Лесной», предоставляющие муниципальные услуги.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, - глава городского округа «Город Лесной», глава администрации городского округа «Город Лесной», руководители отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа «Город Лесной», руководители муниципальных учреждений городского округа «Город Лесной», уполномоченные в соответствии с их должностным регламентом рассматривать поступившие жалобы заявителей.

4. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, 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) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, 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.

**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 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 при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги. Жалоба в письменной форме может быть также направлена в указанные органы по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 8 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба может быть также направлена с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг в порядке, определяемом исполнительными органами государственной власти.

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (при наличии соглашения в соответствии с подпунктом 4 пункта 4 настоящих Правил).

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

13. Жалобы на решения, принятые должностными лицами муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, рассматриваются руководителями соответствующих муниципальных учреждений городского округа «Город Лесной» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

14. Жалобы на решения, принятые руководителями муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, рассматриваются руководителем администрации (органов администрации) городского округа «Город Лесной» в соответствии с подведомственностью муниципальных учреждений в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

15. Жалобы на решения, принятые руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа «Город Лесной», муниципальными служащими, предоставляющих муниципальную услугу, рассматриваются главой администрации городского округа «Город Лесной» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

16. В случае, если обжалуются решения главы администрации городского округа «Город Лесной», жалоба подается главе городского округа «Город Лесной» и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

### Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

17. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

18. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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 – жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

19. Должностное лицо, наделенное полномочием по рассмотрению жалоб, 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.

20. Должностное лицо, наделенное полномочием по рассмотрению жалоб, 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 настоящих Правил, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

22. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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.

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

24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) 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.

25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по ее рассмотрению.

26. 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

27. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочием по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.