

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Кировска, структурных подразделений администрации города Кировска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Кировска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившиеся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации города Кировска, структурных подразделений администрации города Кировска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Кировска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

2. 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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами города Кировска для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами города Кировска для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами города Кировска;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами города Кировска;

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

3. Жалоба подается в администрацию города Кировска, подведомственное администрации города Кировска учреждение, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде (далее – орган, учреждение).

4. Требования к содержанию жалобы установлены Федеральным законом № 210-ФЗ. Жалоба должна содержать в том числе:

1) наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа (учреждения), муниципального служащего, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, муниципального служащего;

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

5. 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 (при наличии) 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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом (учреждением), предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной (государственной) услуги.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

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

1) официального сайта органа (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и

муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5 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.

9. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается органом (учреждением), предоставляющим муниципальную (государственную) услугу.

Жалоба на решения, принятые руководителем учреждения при предоставлении муниципальной (государственной) услуги, направляется в администрацию города Кировска.

Жалоба на решения, принятые главой (заместителем главы) администрации города Кировска при предоставлении государственных услуг по переданным органам местного самоуправления полномочиям, направляется в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль за осуществлением переданных полномочий в соответствующей сфере.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом (учреждением), предоставляющим муниципальную (государственную) услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом (учреждением), предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

11. В органе (учреждении), предоставляющем муниципальные (государственные) услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, муниципальные служащие, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

12. Орган (учреждение), предоставляющий муниципальные (государственные) услуги, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, муниципального служащего посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, муниципального служащего, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

5) формирование и представление в установленные сроки, посредством государственной автоматизированной информационной системы «Управление» отчетности о полученных и рассмотренных жалобах в составе форм федерального статистического наблюдения.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

14. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), уполномоченное на ее рассмотрение 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 (учреждением), уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ орган (учреждение), уполномоченное на ее рассмотрение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта органа (учреждения), уполномоченного на ее рассмотрение.

При удовлетворении жалобы орган (учреждение), уполномоченное на ее рассмотрение, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 7 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

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 (учреждения), предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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 (государственной) услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа (учреждения), 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, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение

жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (учреждение) 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.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.