

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НЕВИННОМЫССКА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2022 г. Невинномысск № 2008

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Невинномысска, органов администрации города Невинномысска с правами юридического лица, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановляю:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Невинномысска, органов администрации города Невинномысска с правами юридического лица, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих (далее – Положение), согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Органам администрации города Невинномысска с правами юридического лица:

 определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего органа администрации города Невинномысска, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц и муниципальных служащих;

обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего органа администрации города Невинномысска, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц, муниципальных служащих в соответствии с Положением.

1. Опубликовать настоящее постановление в газете «Невинномысский рабочий», а также разместить в сетевом издании «Редакция газеты «Невинномысский рабочий» и на официальном сайте администрации города Невинномысска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Невинномысска Соколюк В.Э.

Глава города Невинномысска

Ставропольского края М.А. Миненков

Приложение

к постановлению администрации

города Невинномысска

от 29.12.2022 № 2008

Положение

 об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Невинномысска, органов администрации города Невинномысска с правами юридического лица, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Невинномысска, органов администрации города Невинномысска с правами юридического лица, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих (далее - Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления органами местного самоуправления города Невинномысска, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления города Невинномысска, предоставляющих муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), их должностных лиц и муниципальных служащих (далее – муниципальные служащие) при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Действие Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

II. Порядок подачи жалоб

3. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя главы города Невинномысска, в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в администрацию города Невинномысска, являющуюся учредителем муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Невинномысска (далее соответственно - учредитель многофункционального центра, многофункциональный центр), в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) многофункционального центра (руководителя многофункционального центра), в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

4. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя главы города Невинномысска посредством использования официального сайта администрации города Невинномысска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, посредством использования:

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

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - региональный портал);

электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников посредством использования официального сайта многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регионального портала.

Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем

посредством использования 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) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров, их руководителей и работников).

7. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с [пунктом 3](#Par9) Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, руководителю многофункционального центра, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме, информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы:

в администрации города Невинномысска - в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

в органе, предоставляющем муниципальную услугу, - в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего;

учредителем многофункционального центра - в случае обжалования решения многофункционального центра (руководителя многофункционального центра).

8 . Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами,

предоставляющими муниципальные услуги, многофункциональным центром в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

9. Жалоба, поступившая на имя главы города Невинномысска, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в управлении документационного и кадрового обеспечения администрации города Невинномысска в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим муниципальную услугу.

11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par16) Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

12. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт администрации города Невинномысска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется регламентом администрацией города Невинномысска.

13. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, определяется органом, предоставляющим муниципальную услугу.

14. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

15. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр, который обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, или, в случае подачи жалобы на имя главы города Невинномысска в администрацию города Невинномысска.

16. Жалоба передается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и администрацией города Невинномысска (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В администрацию города Невинномысска жалоба передается многофункциональным центром не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в многофункциональный центр.

III. Порядок рассмотрения жалоб

17. Жалоба рассматривается:

главой города Невинномысска или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 3](#Par10) Положения;

органом, предоставляющим муниципальную услугу, в случае, предусмотренном [абзацем третьим пункта 3](#Par11) Положения;

учредителем многофункционального центра в случае, предусмотренном [абзацем четвертым пункта 3](#Par12) Положения.

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

19. Администрация города Невинномысска обеспечивает заключение соглашений о взаимодействии с уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

20. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

 21. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

 22. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным [пунктом 6](#Par27) Положения, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

23. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявших решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения по жалобе, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

24. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

главой города Невинномысска или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 17](#Par74) Положения;

должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, в случае, предусмотренном [абзацем третьим пункта 17](#Par76) Положения;

должностным лицом учредителямногофункционального центра.

По желанию заявителя ответ о результатах рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

25. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

26. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается.

Глава города Невинномысска, орган, предоставляющий муниципальную услугу, учредитель многофункционального центра или их должностные лица, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на подачу жалобы.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и его должностному лицу, муниципальному служащему, учредителю многофункционального центра, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Первый заместитель главы

администрации города Невинномысска Е.С. Евдоченко