



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОЛЬШОЙ КАМЕНЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.11.2021

г. Большой Камень

№ 2819

**О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения
и действия (бездействие) администрации городского
округа Большой Камень, ее должностных лиц,
муниципальных служащих**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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»,

руководствуясь статьей 29 Устава городского округа Большой Камень, администрация городского округа Большой Камень

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа Большой Камень, ее должностных лиц, муниципальных служащих.

2. Установить, что установленный административными регламентами предоставления муниципальных услуг, порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа Большой Камень, ее должностных лиц, муниципальных служащих, применяется в части, не противоречащей настоящему постановлению.

3. Признать утратившими силу:

3.1. Постановление администрации городского округа ЗАТО Большой Камень от 14 сентября 2012 года № 1501 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа ЗАТО Большой Камень, ее должностных лиц, муниципальных служащих».

3.2. Постановление администрации городского округа Большой Камень от 24 февраля 2015 года № 245 «О внесении изменений в Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации городского округа ЗАТО Большой Камень, ее должностных лиц, муниципальных служащих, утвержденные постановлением администрации городского округа ЗАТО Большой Камень от 14 сентября 2012 года № 1501».

4. Начальнику управления делами администрации городского округа Большой Камень Кимбаевой С.А. обеспечить опубликование

настоящего постановления в газете «ЗАО», размещение его в сетевом издании «ЗАО.ОНЛАЙН» и на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Большой Камень www.bk.pk.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава городского округа



А.В. Андрюхин

Приложение

к постановлению администрации
городского округа Большой Камень
от 15.11.2022 № 2819

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа Большой Камень, ее должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации городского округа Большой Камень, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Большой Камень, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование администрации городского округа Большой Камень, ее отраслевого (функционального) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящих Правил);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации городского округа Большой Камень, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Большой Камень, предоставляющего муниципальную услугу, их должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации городского округа Большой Камень, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Большой Камень, их 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, представляются:

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

б) 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);

в) 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 в письменной форме осуществляется администрацией городского округа Большой Камень.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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.

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

а) официального сайта органов местного самоуправления городского округа Большой Камень в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа Большой Камень, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные

в пункте 4 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.

8. Жалоба рассматривается уполномоченным должностным лицом администрации городского округа Большой Камень. В случае если обжалуются решения руководителя органа администрации городского округа Большой Камень, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается главе городского округа Большой Камень и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию городского округа Большой Камень, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

При этом отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, перенаправивший жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном органе.

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

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации городского округа Большой Камень, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Большой Камень и их

должностных лиц, муниципальных служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию городского округа Большой Камень в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией городского округа Большой Камень (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации городского округа Большой Камень.

11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской

Федерации для предоставления муниципальной услуги;

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

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

ж) отказ отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Большой Камень, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция

по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа Большой Камень, предоставляющие муниципальные услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

13. 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.

14. Отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа Большой Камень, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа Большой Камень, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Большой Камень, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления

муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Большой Камень, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа Большой Камень, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Большой Камень, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

д) формирование и представление ежеквартально в управление делами администрации городского округа Большой Камень отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа Большой Камень, 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 отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Большой Камень, предоставляющего муниципальные услуги, его должностного лица, 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных

услуг» уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) органа администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные услуги, принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме письменного ответа заявителю, подписанного заместителем главы администрации городского округа Большой Камень, курирующим отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные услуги.

При удовлетворении жалобы отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные услуги, 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.

17. 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 в подпункте «в» пункта 6 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Большой Камень, предоставляющего муниципальные услуги, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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, если жалоба признана 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 городского округа Большой Камень, курирующим отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные 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 администрации городского округа Большой Камень, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные услуги, 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные услуги, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

21(1). Уполномоченный на рассмотрение жалобы отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа Большой Камень, предоставляющий муниципальные услуги, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.
