



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНСК-КУЗНЕЦКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.04.2019 № 636

г. Ленинск-Кузнецкий

Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Ленинск-Кузнецкого городского округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа и их должностных лиц, наделенных полномочиями по предоставлению государственных и (или) муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, а также муниципального автономного учреждения «Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь пунктом 3 постановления 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, 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»,
п о с т а н о в л я ю:

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) органов местного самоуправления Ленинск-Кузнецкого городского округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа и их должностных лиц, наделенных полномочиями по предоставлению государственных и (или) муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, а также муниципального автономного учреждения «Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников (далее - Особенности) согласно приложению.

2. Уполномочить руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, директора муниципального автономного учреждения «Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Особенности, установленными настоящим постановлением.

3. Считать утратившим силу постановление администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа от 30.04.2013 № 679 «Об установлении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Ленинск-Кузнецкого городского округа по организации работы аппарата администрации Р.Р.Ибрагимову.

Глава Ленинск-Кузнецкого
городского округа

К.А.Тихонов

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 19.04.2019 № 636

ОСОБЕННОСТИ

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Ленинск-Кузнецкого городского округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа и их должностных лиц, наделенных полномочиями по предоставлению государственных и (или) муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, а также муниципального автономного учреждения «Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников (далее - Особенности)

1. Настоящие Особенности определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Ленинск-Кузнецкого городского округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа и их должностных лиц (далее – органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги), муниципального автономного учреждения «Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) и его работников при предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг (далее - жалобы).

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

2. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего соответствующую государственную или муниципальную услугу, его должностного лица.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде подается в администрацию

Ленинск-Кузнецкого городского округа и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Особенности.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц (кроме руководителей) органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, подается руководителю органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Особенности.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, на нарушение порядка предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в письменном виде, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде подается в администрацию Ленинск-Кузнецкого городского округа и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Особенности.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников МФЦ, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в письменном виде, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде подается руководителю МФЦ и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Особенности.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть направлена почтовой связью.

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

3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, работника МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, работника МФЦ. 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, может быть представлена:

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

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);

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. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В случае отсутствия официального сайта органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, жалоба подается на официальный сайт администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, МФЦ и их должностных лиц и работников);

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, МФЦ и их должностных лиц и работников).

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящих Особенности, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

7. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2 настоящих Особенности, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, в другие многофункциональные центры, в администрацию Ленинск-Кузнецкого городского округа.

При этом орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, перенаправивший жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные и (или) муниципальные услуги, в другом многофункциональном центре, в администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа.

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

8. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, и их должностных лиц может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные и

(или) муниципальные услуги, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и указанными органами (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 органе, предоставляющем государственные и (или) муниципальные услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной или муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

отказ в предоставлении государственной или 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) МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной или муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

отказ органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, его должностного лица, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной или муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

10. Органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности;

направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 7 настоящих Особенности.

11. 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.

12. Органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц, МФЦ, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работни-

ков посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц, МФЦ, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

формирование и представление ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) в отдел писем и приема граждан администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа.

13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, в администрацию Ленинск-Кузнецкого городского округа, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрацией Ленинск-Кузнецкого городского округа, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, его должностного лица, МФЦ, его должностного лица, работника 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение оформляется в письменной форме органом, предоставляющим государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрацией Ленинск-Кузнецкого городского округа.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

15. 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 абзаце 4 пункта 5 настоящих Особенностей, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Особенности в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, администрация Ленинск-Кузнецкого городского округа сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Заместитель главы Ленинск-Кузнецкого
городского округа по организации
работы аппарата администрации

Р.Р.Ибрагимова