

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на
решения и действия (бездействие) администрации
муниципального образования город-курорт Геленджик и ее
должностных лиц, муниципальных служащих муниципального
образования город-курорт Геленджик при предоставлении
муниципальных услуг**

Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции Федерального закона от 23 июля 2013 года №251-ФЗ), руководствуясь 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», статьями 16, 32, 37, 43 Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 2 ноября 2013 года №303-ФЗ), статьями 7, 32, 70 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг (прилагается).

2. Отраслевым (функциональным) органам администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, ответственным за предоставление муниципальных услуг, и муниципальному казенному

учреждению муниципального образования город-курорт Геленджик «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» разместить текст настоящего постановления в местах предоставления муниципальных услуг.

3. Настоящее постановление опубликовать в Геленджикской городской газете «Прибой» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик С.В.Лаврентьеву.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
город-курорт Геленджик

В.А.Хрестин

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования город-
курорт Геленджик
от _____ № _____

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации муниципального образования город-курорт
Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих
муниципального образования город-курорт Геленджик при
предоставлении муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг.

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

1.3. Термины, используемые в настоящем Порядке:

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик полномочий администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, предоставляющей муниципальные услуги;

орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация муниципального образования город-курорт Геленджик;

должностное лицо - должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

заявитель - физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

жалоба - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим органа, предоставляющего муниципальную услугу, при получении данным заявителем муниципальной услуги.

1.4. Уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решение начальника отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, участвующего в предоставлении муниципальной услуги (далее – отраслевой (функциональный) орган), является администрация муниципального образования город-курорт Геленджик.

2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг

2.1. Жалоба подается 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) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг:

муниципальное казенное учреждение муниципального образования город-курорт Геленджик «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - пн., ср., пт. с 8.00 до 19.00, вт., чт. с 8.00 до 20.00, Сб. с 8.00 до 13.00, без перерыва;

администрация муниципального образования город-курорт Геленджик – пн. - чт. с 9:00 до 18:00, пт. с 9:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 14:00.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно: жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

2.2. В случае обжалования решения начальника отраслевого (функционального) органа жалоба подается в управление делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик с

соблюдением требований настоящего Порядка либо посредством официального сайта администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

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

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

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

официального сайта администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее - портал Краснодарского края).

2.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.6. В случае подачи заявителем жалобы через муниципальное казенное учреждение муниципального образования город-курорт Геленджик «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МКУ «МФЦ») МКУ «МФЦ» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.7. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МКУ «МФЦ» рассматривается в соответствии с настоящим Порядком руководителем МКУ «МФЦ».

2.8. Отраслевые (функциональные) органы обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отраслевых (функциональных) органов, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, на Едином портале, на портале Краснодарского края;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отраслевых (функциональных) органов, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону,

электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МКУ «МФЦ» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб, если они являются юридическими лицами. Отраслевые (функциональные) органы, не являющиеся юридическими лицами, взаимодействуют с МКУ «МФЦ» в рамках соглашения, заключенного администрацией муниципального образования город-курорт Геленджик с МКУ «МФЦ»;

формирование и представление в соответствии с требованиями настоящего Порядка ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.9. Жалоба, поступившая в отраслевой (функциональный) орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.10. В случае, если жалоба подана заявителем в отраслевой (функциональный) орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2.1 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

2.11. 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 орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

2.12. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

2.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование отраслевого (функционального) органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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 муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом отраслевого (функционального) органа.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

2.16. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

2.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отраслевого (функционального) органа либо уполномоченный на рассмотрение жалобы орган незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3. Особенности рассмотрения жалобы заявителя на решение начальника отраслевого (функционального) органа

3.1. Жалоба на решение начальника отраслевого (функционального) органа, поступившая в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик, подлежит регистрации в управлении экономики администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – Управление экономики) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.2. Рассмотрение жалобы в администрации муниципального

образования город-курорт Геленджик осуществляет Управление экономики.

3.3. При рассмотрении жалобы Управлением экономики запрашивается в отраслевом (функциональном) органе копия решения начальника, которое обжалуется, а также материалы и информация, послужившие основанием для принятия данного решения.

Запрос Управления экономики, поступивший в отраслевой (функциональный) орган, регистрируется в день его поступления.

Начальник отраслевого (функционального) органа, получивший запрос Управления экономики в связи с рассмотрением жалобы, в течение двух рабочих дней со дня регистрации запроса обеспечивает направление запрашиваемой информации и материалов в бумажном виде в адрес Управления экономики, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае, если Управлением экономики запрашиваются материалы и информация, связанные с обжалованием действия начальника отраслевого (функционального) органа об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, срок направления в адрес Управления экономики запрашиваемых материалов и информации составляет один рабочий день со дня регистрации запроса.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы Управлением экономики подготавливается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, которое передается заместителю главы муниципального образования город-курорт Геленджик, курирующего деятельность отраслевого (функционального) органа, решение начальника которого обжалуется, для подписания и направления в адрес заявителя.

В случае временного отсутствия заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик (в связи с командировкой, отпуском, временной нетрудоспособностью и другим), курирующего деятельность отраслевого (функционального) органа, решение начальника которого обжалуется, Управление экономики передает решение заместителю главы муниципального образования город-курорт Геленджик, временно осуществляющему в соответствии с правовым актом администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, его полномочия.

Одновременно с решением об удовлетворении жалобы Управлением экономики подготавливается письмо на имя начальника отраслевого (функционального) органа за подписью курирующего заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик, которое должно содержать выявленные нарушения при принятии начальником отраслевого (функционального) органа решения, а также срок для устранения выявленных нарушений.

3.5. Начальник отраслевого (функционального) органа, получивший вышеуказанное письмо:

принимает исчерпывающие меры по устранению указанных в письме нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной

услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня подписания письма курирующим заместителем главы муниципального образования город-курорт Геленджик;

уведомляет в установленный срок курирующего заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик и Управление экономики об устранении выявленных нарушений, указанных в письме.

4. Формирование и предоставление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

4.1. Отраслевые (функциональные) органы до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляют в Управление экономики информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

4.2. Управление экономики на основании представленной в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Порядка информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных в отраслевых (функциональных) органах жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) и направляет до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, курирующему деятельность Управления экономики заместителю главы муниципального образования город-курорт Геленджик, а также обеспечивает ее размещение на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Начальник управления экономики
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

С.Н.Сивкова

