

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
администрации городского округа «Вуктыл»
от 11 ноября 2022 г. № 11/1463

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Вуктыл», должностных лиц и муниципальных служащих администрации городского округа «Вуктыл» при предоставлении муниципальных услуг и признании утратившими силу некоторых постановлений администрации муниципального района «Вуктыл»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Республики Коми от 23 декабря 2009 г. № 133-РЗ «О некоторых вопросах в сфере регулирования государственных услуг в Республике Коми», постановлением Правительства Республики Коми от 25 декабря 2012 г. № 592 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников» администрация городского округа «Вуктыл» постановляет:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Вуктыл», ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального района «Вуктыл» от 08 февраля 2013 г. № 02/134 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Вуктыл», должностных лиц администрации муниципального района «Вуктыл» при предоставлении муниципальных услуг»;

2) постановление администрации муниципального района «Вуктыл» от 03 июня 2013 г. № 06/552 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального района «Вуктыл» от 8 февраля 2013 г. № 02/134 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Вуктыл», должностных лиц администрации муниципального района «Вуктыл» при предоставлении муниципальных услуг».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования (обнародования).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования
городского округа «Вуктыл» - руководитель
администрации городского округа «Вуктыл»

Г.Р. Идрисова

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
городского округа «Вуктыл»
от 11 ноября 2022 г. № 11/1463
(приложение)

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации городского округа «Вуктыл», ее должностных лиц и
муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации городского округа «Вуктыл» (далее - администрация округа «Вуктыл»), ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе № 210-ФЗ.

1.3. Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений администрации округа «Вуктыл» и должностных лиц, иных решений и действий (бездействия) администрации округа «Вуктыл» и должностных лиц, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

7) отказ администрации округа «Вуктыл», должностного лица или муниципального служащего администрации округа «Вуктыл» в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

3. Порядок и особенности подачи жалоб

3.1. Подача жалоб в администрацию округа «Вуктыл», многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), осуществляется бесплатно.

3.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией округа «Вуктыл», МФЦ 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).

3.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию округа «Вуктыл», МФЦ (в случае предоставления муниципальной услуги через МФЦ).

Жалобы на решения и действия (бездействие) главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя администрации округа «Вуктыл» в связи с отсутствием вышестоящего органа подаются в администрацию округа «Вуктыл».

3.4. Жалоба может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации округа «Вуктыл», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов.

3.5. При поступлении в МФЦ жалобы на решения и действия (бездействие) администрации округа «Вуктыл», ее должностных лиц и муниципальных служащих, МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию округа «Вуктыл» в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией округа «Вуктыл» (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.6. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе, в соответствии с законодательством.

3.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, 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, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

3.8. Заявителем могут быть представлены оригиналы документов (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

3.10. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, им также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

3.11. Регистрация жалобы осуществляется должностным лицом отдела контроля и делопроизводства администрации округа «Вуктыл» (далее - отдел контроля и делопроизводства) в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации округа «Вуктыл», ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Журнал) не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется отделом контроля и делопроизводства по форме и в порядке согласно приложению к настоящему Положению.

Специалистом отдела контроля и делопроизводства выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через МФЦ, организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации округа «Вуктыл», ЕПГУ, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

3.12. Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

4. Порядок и особенности рассмотрения жалоб

4.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения, принятые главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем администрации округа «Вуктыл», рассматриваются должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, назначается правовым актом администрации округа «Вуктыл».

4.2. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя администрации округа «Вуктыл», в связи с отсутствием вышестоящего органа, жалоба рассматривается непосредственно главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем администрации округа «Вуктыл» в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5. Срок рассмотрения жалоб

5.1. Жалоба, поступившая в администрацию округа «Вуктыл», подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации округа «Вуктыл» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2. В случае если принятие решения по жалобе, поданной заявителем, не входит в компетенцию администрации округа «Вуктыл» должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

6. Результат рассмотрения жалоб

6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Решение принимается в форме акта администрации округа «Вуктыл».

При удовлетворении жалобы администрация округа «Вуктыл» 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, законодательством Республики Коми.

6.2. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

6.3. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6.5. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Администрация округа «Вуктыл», ее должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию округа «Вуктыл», должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

7.1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией округа «Вуктыл» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

7.2. В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - 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 услуги, информация о действиях, осуществляемых администрацией округа «Вуктыл», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

8. Порядок обжалования решения по жалобе

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным законодательством порядком.

9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в администрацию округа «Вуктыл» с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения

жалобы (далее — заявление), в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации округа «Вуктыл», а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

а) наименование администрации округа «Вуктыл», ее должностного лица либо муниципального служащего, в компетенции которого находится информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

б) 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;

в) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

10.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

1) на информационных стендах, расположенных в здании администрации округа «Вуктыл»;

2) на официальных сайтах администрации округа «Вуктыл», МФЦ;

3) на ЕПГУ.

10.2. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

1) посредством телефонной связи по номеру администрации округа «Вуктыл», МФЦ;

2) посредством факсимильного сообщения;

3) при личном обращении в администрацию округа «Вуктыл», МФЦ, в том числе по электронной почте;

4) при письменном обращении в администрацию округа «Вуктыл», МФЦ;

5) путем публичного информирования.

Приложение
к Положению об особенностях подачи и
рассмотрения жалоб на решения и
действия (бездействие) администрации
городского округа «Вуктыл»,
ее должностных лиц и муниципальных
служащих при предоставлении
муниципальных услуг

ПОРЯДОК
ведения журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации
городского округа «Вуктыл», ее должностных лиц и муниципальных служащих при
предоставлении муниципальных услуг

1. Журнал учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Вуктыл», ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг ведется на бумажном носителе отделом контроля и делопроизводства администрации городского округа «Вуктыл» и предназначен для регистрации и учета жалоб, поступивших в администрацию городского округа «Вуктыл» (далее - администрация округа «Вуктыл»).

2. В графе «№ п/п» указывается порядковый номер поступившей в администрацию округа «Вуктыл» жалобы.

3. В графе «Регистрационный номер» указывается присвоенный жалобе регистрационный номер.

4. В графе «Дата и время (часы и минуты) регистрации жалобы» проставляется дата и время (часы и минуты) поступления жалобы в администрацию округа «Вуктыл».

5. В графе «Лицо, направившее жалобу» указываются: для физического лица - фамилия, имя, отчество, адрес места жительства; для юридического лица - его полное наименование, адрес места нахождения.

6. В графе «Перечень документов, предоставленный с жалобой» указываются документы, прилагаемые к жалобе, с указанием вида документа (оригинал, копия).

7. В графе «Дата направления расписки о регистрации» указывается дата направления расписки и способ отправки.

8. В графе «Краткое содержание» указываются сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), наименование муниципальной услуги.

9. В графе «Результат рассмотрения» указывается принятое по результатам рассмотрения жалобы решение (удовлетворена/не удовлетворена), а также реквизиты ответа о результатах рассмотрения жалобы (дата регистрации и исходящий номер).

10. Журнал ведется по следующей форме:

№ п/п	Регистрационный номер	Дата и время (часы и минуты) регистрации жалобы	Лицо, направившее жалобу	Перечень документов, предоставленный с жалобой	Дата направления расписки о регистрации	Краткое содержание	Результат рассмотрения
-------	-----------------------	---	--------------------------	--	---	--------------------	------------------------