



Чайковский городской округ
Пермский край
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЧАЙКОВСКОГО

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

14.03.2019

№ 528

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Чайковского, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации города Чайковского при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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», на основании Устава Чайковского городского округа

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Чайковского, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации города Чайковского при предоставлении муниципальных услуг (далее – Порядок).

2. Признать утратившими силу постановления администрации Чайковского муниципального района:

от 15 июня 2015 г. № 790 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделения администрации Чайковского муниципального района, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Чайковского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг»;

от 11 января 2016 г. №8 «О внесении изменений в Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделения администрации Чайковского муниципального района, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Чайковского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации Чайковского муниципального района от 15 июня 2015 года № 790»;

от 08 августа 2016 г. № 683 «О внесении изменений в постановление администрации Чайковского муниципального района от 15 июня 2015 года № 790».

3. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Огни Камы», разместить на официальном сайте администрации города Чайковского.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Чайковского, руководителя аппарата Агафонова А.В.

Глава города Чайковского-
глава администрации
города Чайковского

 Ю.Г. Востриков

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации города
Чайковского
от 14.03.2019 № 528

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
отраслевых (функциональных) и территориальных органов
администрации города Чайковского, руководителей отраслевых
(функциональных) органов и структурных подразделений администрации
города Чайковского при предоставлении муниципальных услуг

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Чайковского, руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Чайковского при предоставлении муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Чайковского, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации города Чайковского при предоставлении муниципальных услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг администрации города Чайковского и Перечень муниципальных услуг администрации города Чайковского, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, утвержденные постановлениями администрации города Чайковского (далее - Жалоба).

1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на Жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

1.3. Положения настоящего Порядка не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

II. Требования к подаче Жалобы

2.1. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

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

2.3. В случае обжалования действий (бездействия) руководителя отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Чайковского, предоставляющего муниципальную услугу (далее - Руководитель), Жалоба подается в администрацию города Чайковского.

В случае обжалования действий (бездействия) отраслевого (функционального) или территориальных органов администрации города Чайковского, предоставляющего муниципальную услугу (далее - Орган), Жалоба подается Руководителю соответствующего Органа.

2.4. Жалоба подается по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку и должна содержать:

2.4.1. наименование Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2.4.2. 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 абзаце 4 подпункта 2.6.2. настоящего Порядка;

2.4.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа;

2.4.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.5. В случае если Жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

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

2.5.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или иным уполномоченным лицом (для юридических лиц);

2.5.3. 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.

2.6. Жалоба может быть подана в письменной форме или в электронном виде.

2.6.1. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе подается:

- непосредственно в канцелярию Органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- в ходе личного приема Руководителя Органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо заместителя Руководителя.

Часы приема Жалоб должны совпадать с часами предоставления муниципальных услуг.

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

2.6.2. В электронном виде Жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального Интернет-сайта администрации города Чайковского: <http://чайковскийрайон.рф/>;

- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru" (далее - Единый портал);

- официальной электронной почты администрации Чайковского муниципального района, Органа,

- 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) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.6.3. При подаче Жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.5 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов.

2.7. В случае если Жалоба подана заявителем в Орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по Жалобе, то 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.

2.8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о

взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается Органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

2.9. Заявитель может обратиться с Жалобой в том числе в следующих случаях:

2.9.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2.9.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2.9.3. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе административными регламентами оказания муниципальных услуг, для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

2.9.7. отказ Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.10. Заявитель, подавший Жалобу, вправе отозвать Жалобу до момента принятия по ней решения должностным лицом Администрации города Чайковского.

III. Рассмотрение Жалобы

3.1. В администрации города Чайковского уполномоченными на рассмотрение Жалоб являются заместители главы администрации города Чайковского, в Органах - уполномоченными на рассмотрение Жалоб являются руководители отраслевых (функциональных) органов и территориальных органов (далее - Уполномоченные), которые обеспечивают:

3.1.1. рассмотрение Жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

3.1.2. направление Жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в

соответствии с пунктом 2.3. настоящего Порядка.

3.2. Администрация города Чайковского, Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

3.2.1. оснащение мест приема Жалоб;

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

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

3.2.4. формирование и представление ежеквартальной отчетности в сектор муниципальных услуг и специальных проектов управления делами администрации города Чайковского о полученных и рассмотренных Жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных Жалоб);

3.2.5. ведение учета Жалоб.

3.3. Жалоба регистрируется в управлении делами администрации города Чайковского в случае ее поступления в администрацию города Чайковского, либо специалистом Органа, в чьи должностные обязанности входит регистрация обращений и заявлений граждан.

3.4. Жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.5. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения Жалобы не установлены Уполномоченным лицом.

3.6. В случае обжалования отказа Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений Жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Уполномоченный обеспечивает незамедлительное направление имеющихся материалов в органы прокуратуры за подписью главы города Чайковского – главы администрации города Чайковского.

IV. Результат рассмотрения Жалобы

4.1. По результатам рассмотрения Жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Уполномоченный принимает одно из следующих решений:

4.1.1. удовлетворяет Жалобу, в том числе в форме отмены принятого

решения, исправления допущенных органом 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

4.1.2. отказывает в удовлетворении Жалобы.

4.2. При удовлетворении Жалобы Уполномоченный 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.

4.3. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения Жалобы (с указанием мер по устранению выявленных нарушений при удовлетворении Жалобы) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменном виде и по желанию заявителя в электронной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзаце 4 подпункта 2.6.2 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования. Форма письма об удовлетворении (отказе в удовлетворении) Жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг приведена в приложении 2 к настоящему Порядку.

4.4. В ответе по результатам рассмотрения Жалобы указываются:

4.4.1. должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) Уполномоченного;

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

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

4.4.4. основания для принятия решения по Жалобе;

4.4.5. принятое по Жалобе решение;

4.4.6. в случае если Жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

4.4.7. сведения о порядке обжалования принятого по Жалобе решения.

4.5. Ответ о результате рассмотрения Жалобы подписывается должностным лицом администрации города Чайковского, принявшим решение по итогам рассмотрения Жалобы.

4.6. Уполномоченный отказывает в удовлетворении Жалобы в следующих случаях:

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

4.6.2. подача Жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4.6.3. наличие решения по Жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету Жалобы.

4.7. Уполномоченный может оставить Жалобу без ответа в следующих случаях:

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

4.7.2. отсутствие возможности прочесть какую-либо часть текста Жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и(или) почтовый адрес заявителя, указанные в Жалобе.

4.7.3. отсутствие в жалобе указания на фамилию, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименования, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, по которым должен быть направлен ответ заявителю в письменной форме, за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в абзаце 4 подпункта 2.6.2. настоящего Порядка.

Приложение 1
к Порядку подачи и рассмотрения жалоб на
решения и действия (бездействие)
отраслевых (функциональных) и
территориальных органов администрации
города Чайковского, руководителей
отраслевых (функциональных) и
структурных подразделений
администрации города Чайковского при
предоставлении муниципальных услуг

ТИПОВАЯ ФОРМА
жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и
территориальных органов администрации города Чайковского, руководителей
отраслевых (функциональных) и структурных подразделений администрации города
Чайковского при предоставлении муниципальных услуг

ЖАЛОБА

(наименование органа, в который подается жалоба)

1. _____

(Ф.И.О., место жительства физического лица, наименование и сведения
о местонахождении юридического лица, контактная информация)

2. _____

(наименование Органа, предоставляющего муниципальную услугу,
Ф.И.О. должностного лица Органа)

3. _____

(сведения об обжалуемых действиях (бездействии) Органа, предоставляющего
муниципальную услугу, должностного лица Органа)

4. _____

(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением
и действием (бездействием) Органа, предоставляющего муниципальную
услугу, должностного лица Органа)

Приложения <*>:

1.

2.

<*> Документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя.

Приложение 2
к Порядку подачи и рассмотрения жалоб на
решения и действия (бездействие)
отраслевых (функциональных) и
территориальных органов администрации
города Чайковского, руководителей
отраслевых (функциональных) и
структурных подразделений
администрации города Чайковского при
предоставлении муниципальных услуг

ФОРМА

письма об удовлетворении (отказе в удовлетворении) жалобы на нарушение
порядка предоставления муниципальных услуг



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ЧАЙКОВСКОГО**
ул. Ленина, д. 37, г. Чайковский
Пермский край, 617760
Тел/факс: (34241) 3-32-22, 6-30-31
E-mail: Tchaikovsky@permonline.ru
ОКПО 34819208, ОГРН 1185958069351
ИНН/КПП 5959002433/595901001

Адресат

№ _____

На № _____ от _____

О рассмотрении жалобы

Рассмотрев Вашу жалобу на _____
(решение либо действие (бездействие), наименование должности лица (должностного лица или иного муниципального служащего, должностного лица или иного работника подведомственного учреждения и организации), решение либо действие (бездействие) которого обжалуется, фамилия, имя, отчество (при наличии), наименование муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) по которой обжалуются, предмет жалобы)

(должность должностного лица, принявшего решение по жалобе, фамилия, имя, отчество (при наличии))

принимает решение _____

(об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы)

по следующим основаниям:

(основания для принятия решения по жалобе, ссылки на нормативно-правовые акты)

По результатам рассмотрения жалобы необходимо принять следующие меры по
устранению выявленных нарушений:

(меры по устранению выявленных нарушений, сроки устранения выявленных нарушений)

Данное решение может быть обжаловано _____
(Орган, в который подается заявление об обжаловании)

_____ (наименование должности)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Приложение 3
к постановлению
администрации
города Чайковского
от _____ № _____

ФОРМА ОТЧЕТА

о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), принятых и осуществляемых при предоставлении муниципальных услуг

_____ (наименование органа)

за

_____ (квартал, год)

Наименование услуги	Общее количество жалоб, ед.	В том числе по основаниям, ед.						Результат рассмотрения жалоб	
		нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	нарушение срока предоставления муниципальной услуги	требования заявителя не документированы	отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами	отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами	отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами	требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги	отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в
								удовлетворительный	неудовлетворительный

							правовыми актами	ными правовыми актами	выданных результатов предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока таких исправлений		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1.											
2.											

_____ (наименование должности)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)