



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.01.2014 № 150-па

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Южно-Сахалинска, её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением 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», постановлением Правительства Сахалинской области от 02.10.2013 № 560 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сахалинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Сахалинской области», ст.37 Устава городского округа «Город Южно-Сахалинск» администрация города Южно-Сахалинска **постановляет:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Южно-Сахалинска, её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг (прилагается).

2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Южно-Сахалинск сегодня» и разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

3. Контроль исполнения постановления администрации города возложить на вице-мэра, руководителя аппарата.

Исполняющий обязанности мэра города

С.А.Надсадин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
города Южно-Сахалинска
от 30.01.2014 № 150-па

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) администрации города Южно-Сахалинска, её должностных
лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных и
муниципальных услуг

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Южно-Сахалинска, её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг и государственных услуг при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Сахалинской области (далее - услуги), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации города Южно-Сахалинска в лице структурного подразделения аппарата или отраслевого (функционального) органа администрации города Южно-Сахалинска и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении услуг (далее - жалоба).

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

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении услуг не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) муниципального учреждения и его должностных лиц при предоставлении муниципальных услуг муниципальным учреждением, в котором размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое за счет средств бюджета городского округа «Город Южно-Сахалинск» (местного бюджета), устанавливаются в административном регламенте предоставления соответствующей муниципальной услуги.

Жалобы на нарушение порядка предоставления услуг сотрудниками государственного бюджетного учреждения Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг» (далее - ГБУ СО «МФЦ») подаются на рассмотрение руководителю ГБУ СО «МФЦ».

2. Жалоба подается в администрацию города Южно-Сахалинска или отраслевые (функциональные) органы администрации города Южно-Сахалинска, предоставляющие услуги (далее - орган, предоставляющий услугу), в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, при этом заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подаётся 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:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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. Приём жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими услуги, в месте размещения органов либо в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение

услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

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

6. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, а также может быть подана заявителем через ГБУ СО «МФЦ», который обеспечивает её передачу в уполномоченный на её рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГБУ СО «МФЦ» и администрацией города Южно-Сахалинска (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

а) официального сайта администрации города Южно-Сахалинска (<http://yuzhno-sakh.ru/>);

б) региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, а также подведомственными им учреждениями Сахалинской области» (<http://www.rgu.admsakhalin.ru/>) (далее - Портал).

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

9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих (иных работников).

Особенности подачи жалоб на решения, действия (бездействие) руководителей органов, предоставляющих услугу, а также рассмотрения жалоб в зависимости от специфики предоставления определенной услуги устанавливаются административными регламентами предоставления услуг.

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её

рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области или муниципальными правовыми актами города Южно-Сахалинска для предоставления услуги;

г) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области или муниципальными правовыми актами города Южно-Сахалинска для предоставления услуги;

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области и муниципальными правовыми актами города Южно-Сахалинска;

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области или муниципальными правовыми актами города Южно-Сахалинска;

ж) отказ органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. В органах, предоставляющих услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают приём, регистрацию и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

13. Органы, предоставляющие услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих (иных работников) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг или размещения таких органов, на их официальных сайтах, на Портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных

лиц либо муниципальных служащих (иных работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

г) формирование и представление ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в Аналитическое управление администрации города Южно-Сахалинска (далее - Аналитическое управление) отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб и жалоб с признаками состава административного правонарушения), с приложением на бумажном носителе либо в электронном виде копий жалобы, акта об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении, иных материалов, имеющих отношение к рассмотрению жалобы и влияющих на принятие решения.

14. Администрация города Южно-Сахалинска в лице Аналитического управления:

а) проводит мероприятия по заключению соглашения о взаимодействии с ГБУ СО «МФЦ», в том числе в части осуществления ГБУ СО «МФЦ» приёма жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Южно-Сахалинска, её должностных лиц и муниципальных служащих (иных работников);

б) формирует и представляет ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в уполномоченный орган исполнительной власти Сахалинской области отчетность о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб и жалоб с признаками состава административного правонарушения).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на её рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на её рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в приёме 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 её регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на её рассмотрение орган принимает решение в форме установленного им акта об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на её рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, 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, 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы готовится в письменной форме, подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего услугу, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём 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.

19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьёй 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру города Южно-Сахалинска.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

Начальник Аналитического управления

Т.Б.Федонькина