



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД СУЗДАЛЬ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.03.2013

№ 89

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений муниципального образования город Суздаль и их должностных лиц

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Губернатора от 09.01.2013 года № 1 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих», **постановляю:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений муниципального образования город Суздаль и их должностных лиц согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по социально-экономическому развитию Н.В.Ананьину.

3. Опубликовать данное постановление в средствах массовой информации без приложения (с приложением опубликовать на официальном сайте органов местного самоуправления города Суздаля).

Глава города Суздаля

О.К. Гусева

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования город Суздаль
от 27.03.2013г. № 89

**Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) муниципальных учреждений муниципального образования
город Суздаль и их должностных лиц**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) муниципальных учреждений муниципального образования город Суздаль и их должностных лиц.

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон).

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

- в администрацию города Суздаля - на решения и действия (бездействие) руководителей муниципальных учреждений муниципального образования город Суздаль, предоставляющих муниципальные услуги;

- в муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, - на решения и действия (бездействие) должностных лиц соответствующих муниципальных учреждений.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его руководителя, либо должностного лица, решения и действия (бездействие) 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) муниципального учреждения муниципального образования город Суздаль, его руководителя либо должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципального учреждения муниципального образования город Суздаль, его руководителя либо должностного лица. 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, могут быть представлены:

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. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) организационным отделом администрации города Суздаля на решения и действия (бездействие) руководителей муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

б) муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, 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) на решения и действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

а) официального сайта муниципального образования город Суздаль или муниципального учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) направления письма на официальный адрес электронной почты администрации города Суздаля или муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

в) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал).

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

8. Жалоба рассматривается Главой города Суздаля, либо его

заместителем, курирующим данное направление, в случае, если обжалуются решения и действия (бездействия) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен.

Жалоба рассматривается муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) должностного лица соответствующего муниципального учреждения.

9. В случае если жалоба подана заявителем в муниципальное учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное муниципальное учреждение направляет жалобу в муниципальное учреждение, в компетенцию которого входит принятие решения по жалобе, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Суздаль для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Суздаль для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Суздаль;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Суздаль;

ж) отказ муниципального учреждения либо его должностного лица, предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. В муниципальных учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги, уполномоченными на рассмотрение жалоб являются руководители соответствующих муниципальных учреждений, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченное на их рассмотрение муниципальное учреждение в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава преступления, уполномоченный на рассмотрение жалоб незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, их руководителей либо должностных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, их руководителей либо должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченное на ее рассмотрение муниципальное учреждение, подлежит регистрации в журнале регистрации жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа муниципального учреждения, уполномоченного на рассмотрение жалоб, 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Закона уполномоченное на ее рассмотрение муниципальное учреждение, принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в ее удовлетворении, которое оформляется в форме акта.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение муниципальное учреждение 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.

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя,

отчество 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы при направлении в муниципальное учреждение, уполномоченное на ее рассмотрение, подписывается руководителем соответствующего учреждения. Ответ по результатам рассмотрения жалобы в отношении руководителя муниципального учреждения при направлении в администрацию города Суздаля, подписывается Главой города.

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.

19. Уполномоченное на рассмотрение жалобы муниципальное учреждение 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Уполномоченное на рассмотрение жалобы муниципальное учреждение оставляет 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.