



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД СУЗДАЛЬ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.03.2013

№ 90

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и муниципальных служащих администрации муниципального образования город Суздаль

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) структурных подразделений и муниципальных служащих администрации муниципального образования город Суздаль 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. № 90

**Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) структурных подразделений и муниципальных служащих
администрации муниципального образования город Суздаль**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений и муниципальных служащих администрации муниципального образования город Суздаль.

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 структурных подразделений администрации муниципального образования город Суздаль, предоставляющих муниципальные услуги;

- в структурные подразделения, предоставляющие муниципальные услуги, - на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих соответствующих структурных подразделений.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его руководителя, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, 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) структурного подразделения администрации, его руководителя либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения, его руководителя либо муниципального служащего. 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 структурных подразделений администрации, предоставляющих муниципальные услуги;

б) структурными подразделениями администрации, 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) муниципальных служащих соответствующих структурных подразделений.

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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) направления письма на официальный адрес электронной почты администрации города Суздаля или структурного подразделения, 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 структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен.

Жалоба рассматривается структурным подразделением администрации, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) муниципального служащего соответствующего структурного подразделения.

9. В случае если жалоба подана заявителем в структурное подразделение, 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 структурное подразделение направляет жалобу в структурное подразделение, 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 структурном подразделении.

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 структурного подразделения либо муниципального служащего администрации, 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 структурных подразделениях администрации, предоставляющих муниципальные услуги, уполномоченными на рассмотрение жалоб являются руководители соответствующих структурных подразделений (начальники отделов), которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченное на их рассмотрение структурное подразделение 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. Структурные подразделения администрации, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации либо муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченное на ее рассмотрение структурное подразделение, 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 органа, 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 уполномоченный на ее рассмотрение орган, принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в ее удовлетворении, которое оформляется в форме акта.

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.

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 структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о муниципальном служащем, 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. Ответы по результатам рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений, их руководителей либо муниципальных служащих соответствующих структурных подразделений подписываются Главой города Суздаля.

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. 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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.