

Утверждено  
постановлением  
главы городского округа  
Богданович  
от 23.01.2013г. № 133

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления городского округа Богданович, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

3. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, - глава городского округа, руководители органов местного самоуправления, заместители главы администрации городского округа Богданович (далее - администрация), руководители структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений (предприятий) городского округа Богданович, предоставляющих муниципальные услуги, которые вправе рассматривать жалобы и принимать по ним решения в соответствии с Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

4. Должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, являются:

1) Глава городского округа - в случае поступления на его имя жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа местного самоуправления, заместителя главы администрации, руководителя структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальные услуги, либо иных работников органа местного самоуправления, администрации (структурного подразделения);

2) руководитель органа местного самоуправления, заместитель главы

администрации, руководитель структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальные услуги, - в случае поступления на его имя жалобы на решения и действия (бездействие) работников соответствующего органа местного самоуправления, структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальные услуги.

5. В случае если муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением (предприятием) городского округа Богданович, должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, являются:

1) Глава городского округа - в случае если жалоба подается на решения и действия (бездействие) руководителя соответствующего муниципального учреждения (предприятия);

2) руководитель соответствующего муниципального учреждения (предприятия) - в случае если жалоба подается на решения и действия (бездействие) работников (должностных лиц) соответствующего муниципального учреждения (предприятия).

6. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) руководителя и иных работников муниципального учреждения (муниципального предприятия), предоставляющего муниципальную услугу, устанавливается административным регламентом предоставления соответствующей муниципальной услуги с учетом требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

7. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", административного регламента предоставления соответствующей муниципальной услуги, настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 22 настоящего Положения.

8. Органы местного самоуправления, структурные подразделения администрации, муниципальные учреждения (предприятия), предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) прием жалоб;

3) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений (предприятий), предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления, администрации, работников муниципальных учреждений (предприятий), предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации в сети "Интернет" (адрес: Свердловская область, г.Богданович, ул. Советская, д.3);

4) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений (предприятий), предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов

местного самоуправления, администрации, работников муниципальных учреждений (предприятий), предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

9. В случае наличия на территории городского округа Богданович многофункционального центра предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - многофункциональный центр) либо филиала (представительства, иного обособленного подразделения) такого многофункционального центра администрация обеспечивает заключение с многофункциональным центром соглашения о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

## Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

10. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе и прилагаемых к ней документах.

11. Жалоба должна содержать сведения, предусмотренные Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

12. Жалоба подается в письменной форме или в электронном виде на имя должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб, указанного в пункте 3 настоящего Положения, заявителем либо его уполномоченным представителем.

13. В письменной форме жалоба может быть подана:

- в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги);

- при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб;

- путем направления по почте.

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

15. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

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 (юридического лица) без доверенности.

16. В электронном виде жалоба, подписанная электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, может быть подана заявителем посредством официального сайта городского округа Богданович в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 15 настоящего Положения, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

17. Жалоба может быть подана заявителем также через многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В случае наличия на территории городского округа Богданович многофункционального центра либо филиала (представительства, иного обособленного подразделения) такого многофункционального центра жалоба может быть подана заявителем через указанный многофункциональный центр либо через филиал (представительство, иное обособленное подразделение) такого многофункционального центра.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг обеспечивает ее передачу в орган, указанный, соответственно, в пунктах 19, 20 настоящего Положения, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

18. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

19. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, направляются (представляются) в орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, и рассматриваются его руководителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

20. Жалобы на решения, принятые органом местного самоуправления, муниципальным учреждением (предприятием), предоставляющим муниципальную услугу, либо его руководителем (в том числе на решения, принятые администрацией городского округа Богданович) направляются в администрацию городского округа Богданович и рассматриваются главой городского округа Богданович в порядке, предусмотренном настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

21. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги

многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг рассматривается в соответствии с настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" органом, предоставляющим соответствующую муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в указанном органе.

22. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию руководителя которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями настоящего Положения, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу должностному лицу, наделенному полномочиями по ее рассмотрению, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (за исключением случаев, указанных в пункте 27, подпункте 2 пункта 28 настоящего Положения).

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе местного самоуправления, в компетенцию руководителя которого входит рассмотрение жалобы.

### Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

23. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган местного самоуправления, структурное подразделение администрации, муниципальное учреждение (предприятие), предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Журнал), в день ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

24. В журнале содержатся следующие сведения:

1) наименование органа местного самоуправления, структурного подразделения администрации, муниципального учреждения (предприятия), предоставляющего муниципальную услугу;

2) регистрационный номер жалобы;

3) дата регистрации жалобы;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

5) наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;

6) краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

7) сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;

8) сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;

9) дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

25. Журнал должен быть пронумерован, прошит и скреплен печатью соответствующего органа местного самоуправления, структурного подразделения администрации, муниципального учреждения (предприятия), а также подписью его руководителя.

26. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

28. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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.

29. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Свердловской области, правовыми актами городского округа Богданович, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

30. Решение по результатам рассмотрения жалобы принимается в письменной форме.

31. 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 пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено

законодательством Российской Федерации.

32. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

33. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

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

2) номер (при наличии), дата, место принятия (совершения) обжалуемого решения (действия, бездействия), включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, принявшем (совершившем) обжалуемое решение (действие, бездействие);

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

4) обоснование принятого по жалобе решения;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба удовлетворена, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок выдачи результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

34. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, рассмотревшим жалобу.

35. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

36. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

37. Решения и действия (бездействие), принятые (допущенные) в процессе рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим Положением, могут быть обжалованы заявителем в суд. Порядок и сроки такого обжалования установлены процессуальным законодательством Российской Федерации.

38. Решения и действия (бездействие) органов (структурных подразделений) администрации, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов (структурных подразделений) администрации, предоставляющих муниципальные услуги, могут быть обжалованы заявителем в суд. Порядок и сроки такого обжалования установлены процессуальным законодательством Российской Федерации.

Ежеквартальный отчет о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, муниципального учреждения (предприятия) городского округа Богданович, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего администрации городского округа Богданович, предоставляющего муниципальную услугу

Орган, предоставляющий услугу \_\_\_\_\_

Отчетный период \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

N п/п	Наименование услуги	Общее количество жалоб	В том числе по основаниям							Результаты рассмотрения жалоб
			нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	нарушение срока предоставления муниципальной услуги	требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, правовыми актами городского округа Богданович для предоставления муниципальной услуги	отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, правовыми актами городского округа Богданович для предоставления муниципальной услуги, у заявителя	отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, правовыми актами городского округа Богданович	затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, правовыми актами городского округа Богданович	отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Услуга 1									
2	Услуга 2									
3	...									

\_\_\_\_\_  
(руководитель (должность)) (подпись) (И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)

