

## Администрация

города Волгодонска

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г.Волгодонск

Об утверждении Положения о

Порядке подачи и рассмотрения

 жалоб на решения и действия

(бездействие) муниципальных

органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска

 В соответствии с Федеральными законами 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 Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области», Уставом муниципального образования «Город Волгодонск», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в городе Волгодонске

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска (приложение).

2. Пресс-службе Администрации города Волгодонска (В.А.Варцаба) опубликовать постановление путем его размещения на официальном сайте Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

 4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации города И.В.Орлову.

Мэр города Волгодонска В.А.Фирсов

Проект вносит

общий отдел

 Приложение к

 постановлению

 Администрации города

 Волгодонска

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012 №\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска

1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска (далее- Положение) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

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».

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется с соблюдением требований Федерального закона 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».

 1.3. Настоящее Положение не распространяется на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяется в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

1. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений города Волгодонска подается в муниципальный орган исполнительной власти, муниципальное учреждение, предприятие, предоставляющие муниципальную услугу.

2.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальную услугу, подается в Администрацию города Волгодонска.

2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.3.1. Непосредственно в канцелярию муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальную услугу, либо в общий отдел Администрации города Волгодонска.

2.3.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальную услугу.

2.3.3. В ходе личного приема руководителя муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3.4. Подача жалобы осуществляется бесплатно.

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

2.5. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.6. Жалоба должна содержать:

2.6.1. Наименование муниципального органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, должностного лица муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.6.2.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.

2.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального органа исполнительной власти, должностного лица либо муниципального служащего, должностного лица муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу.

2.6.4 Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением
и действием (бездействием) муниципального органа исполнительной власти, должностного лица либо муниципального служащего, должностного лица муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.7. 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, может быть представлена:

2.7.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

2.7.3. 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.

2.8. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в муниципальный орган исполнительной власти, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) муниципального органа исполнительной власти, должностного лица либо муниципального служащего, должностного лица муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу (далее - журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма и порядок ведения журнала определяются муниципальным органом исполнительной власти, муниципальным учреждением, предприятием, предоставляющим муниципальную услугу.

 2.9. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в общий отдел Администрации города Волгодонска, подлежит передаче в течение 1 рабочего дня должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение.

2.10.В случае, если жалоба не соответствует требованиям пунктов 2.7, 2.8 настоящего Положения, она рассматривается в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.11.1. Официального сайта муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.11.2. Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ).

2.11.3. Государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее – РПГУ).

2.12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.8 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.

2.13. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» определяется муниципальным органом исполнительной власти, муниципальным учреждением, предприятием города Волгодонска, предоставляющим муниципальную услугу.

2.14. В случае если жалоба подана заявителем в муниципальный орган исполнительной власти, муниципальное учреждение, предприятие города Волгодонска, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации указанный орган, учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти, муниципальное учреждение, предприятие 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 исполнительной власти.

2.15. Жалоба может быть подана заявителем через муниципальное автономнон учреждение муниципального образования «Город Волгодонск» «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ»). При поступлении жалобы МАУ «МФЦ» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение муниципальный орган исполнительной власти, муниципальное учреждение, предпритие города Волгодонска не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МАУ «МФЦ» рассматривается в соответствии с настоящим Положением Администрацией города Волгодонска.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города Волгодонска.

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

2.16.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.16.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

2.16.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, иными нормативными актами Правительства Ростовской области, Администрации города Волгодонска для предоставления муниципальной услуги.

2.16.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правительства Ростовской области, Администрации города Волгодонска для предоставления муниципальной услуги.

2.16.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правительства Ростовской области, Администрации города Волгодонска.

2.16.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.16.7. Отказ муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия (бездействие) руководителей муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющих муниципальные услуги, рассматриваются в соответствии с порядком, установленным муниципальным органом исполнительной власти, муниципальным учреждением, предприятием города Волгодонск, предоставляющим муниципальные услуги, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.16 настоящего Положения.

3.2. Жалобы на решения, действия (бездействие) руководителя муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска рассматриваются Мэром города Волгодонска.

3.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Муниципальные органы исполнительной власти, муниципальные учреждения, предприятия города Волгодонска, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

3.4.1.Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ.

3.4.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных органов исполнительной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений, предприятий города Волгодонска, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.4.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.4.5. Формирование и представление ежеквартально в Администрацию города Волгодонска отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

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

В случае обжалования отказа муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица 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.

3.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение муниципальный орган исполнительной власти 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.

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

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.8.1. Наименование муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

3.8.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.8.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

3.8.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.8.5. Принятое по жалобе решение.

3.8.6. В случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

3.8.7.Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальные услуги.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие (бездействие) руководителя органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия, предоставляющего муниципальную услугу, подписывается Мэром города Волгодонска.

3.11. 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 Мэра города Волгодонска, руководителя муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия.

 3.12. Руководитель муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

3.12.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

3.12.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.12.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.13. Руководитель муниципального органа исполнительной власти, муниципального учреждения, предприятия города Волгодонска вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

3.13.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

Управляющий делами

Администрации города Волгодонска И.В.Орлова