АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД АРМАВИР

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от ____13.01.2022_____ № ___17____

г. Армавир

О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Армавир от 13 октября 2015 года № 2785 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования город Армавир и должностных лиц, муниципальных служащих в администрации муниципального образования город Армавир»

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра» постановляю:

1. Внести изменения в постановление администрации муниципального образования город Армавир от 13 октября 2015 года № 2785 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования город Армавир и должностных лиц, муниципальных служащих в администрации муниципального образования город Армавир», изложив приложение в новой редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Начальникам органов администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги, разместить текст настоящего постановления в местах предоставления муниципальных услуг.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

4. Сектору информационных технологий администрации муниципального образования город Армавир (Степовой) разместить настоящее постановление в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования город Армавир (www.armawir.ru).

5. Отделу по связям со средствами массовой информации администрации муниципального образования город Армавир (Живетьев) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Муниципальный вестник Армавира».

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

Глава муниципального образования
город Армавир А.Ю.Харченко

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
муниципального образования
город Армавир
от 13.01.2022 № 17

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
муниципального образования
город Армавир
от 13.01.2022 № 17

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования город Армавир и их должностных лиц, муниципальных служащих в администрации муниципального образования город Армавир

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов администрации муниципального образования город Армавир и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования город Армавир при предоставлении муниципальных услуг.

1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, либо муниципальных служащих и заявитель уведомляется о том, что жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

1.4. Термины, используемые в настоящем Порядке:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным

законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

уполномоченное должностное лицо на рассмотрение жалоб – заместитель главы муниципального образования город Армавир, курирующий орган администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющий муниципальную услугу, в отношении которого получена жалоба;

заявитель - физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

жалоба – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим муниципального образования город Армавир, предоставляющим муниципальную услугу, при получении данным заявителем муниципальной услуги.

2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) администрации муниципального образования город Армавир, руководителей органов администрации муниципального образования город Армавир, муниципальных служащих муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги

2.1. Жалоба подается в администрацию муниципального образования город Армавир в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир либо в филиал ГАУ КК «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в г. Армавире (далее - МФЦ) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде и передается уполномоченному должностному лицу на рассмотрение жалоб.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте. Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «4» пункта 2.5 настоящего Порядка);

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

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

2.3. 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:

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

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

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.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир или МФЦ, (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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

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

1) официального сайта администрации муниципального образования город Армавир в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2) федеральной государственной информационной системы «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

3) государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края» (далее - Портал Краснодарского края).

4) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

2.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.7. В случае подачи через МФЦ заявителем жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир в сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГАУ Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» и администрацией муниципального образования город Армавир, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.8. Органы администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб в помещениях администрации муниципального образования город Армавир;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих муниципального образования город Армавир, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на портале Краснодарского края, Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих муниципального образования город Армавир, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление в соответствии с требованиями настоящего Порядка ежеквартальной отчетности о полученных и

рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.9. Жалоба 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 действующим законодательством.

В случае обжалования отказа органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.10. В случае если жалоба поступила в орган администрации муниципального образования город Армавир, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2.1 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган администрации муниципального образования город Армавир направляет жалобу в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир с указанием уполномоченного на ее рассмотрение органа администрации муниципального образования город Армавир. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющем муниципальную услугу.

2.11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченным на ее рассмотрение орган администрации муниципального образования город Армавир принимает решение:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Краснодарского края;

в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган администрации муниципального образования город Армавир 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.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при однократном обращении заявителя;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края для предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края 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 Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края.

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

2.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения в форме электронного документа, подписанный электронной подписью уполномоченного специалиста администрации муниципального образования город Армавир, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

2.16. Уполномоченное должностное лицо на рассмотрение жалобы принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

отсутствие правовых оснований для удовлетворения жалобы.

2.17. Уполномоченное должностное лицо на рассмотрение жалобы принимает решение оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

2.18. Уполномоченное должностное лицо на рассмотрение жалобы, принимает решение о сообщении заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

3. Формирование и предоставление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

3.1. Органы администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющие муниципальные услуги, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляют в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир по утвержденной отделом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир форме информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.2. Отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир на основании представленной в соответствии с пунктом 3.1 настоящего порядка информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных в органах администрации муниципального образования город Армавир (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных) жалобах и направляет до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, главе муниципального образования город Армавир, а также обеспечивает размещение на официальном сайте администрации муниципального образования город Армавир в сети «Интернет».

Начальник правового управления администрации
муниципального образования город Армавир
А.В. Ившин