



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ – ГОРОД РОССОШЬ
РОССОШАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 03 марта
г. Россoshь

2023 г. № 225

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского поселения – город Россoshь Россoshанского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского поселения – город Россoshь Россoshанского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление в печатном издании и разместить на официальном сайте администрации городского поселения – город Россoshь.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского поселения – город Россoshь Губарькова А.А.

Глава администрации
городского поселения – город Россoshь



В.А. Кобылкин

Приложение

к постановлению администрации
городского поселения – город Россошь
от 05.11.2023 г. № 825

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского поселения – город Россошь Россошанского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации городского поселения – город Россошь Россошанского муниципального района Воронежской области (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги) и ее должностных лиц, муниципальных служащих.

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, официальном сайте, в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» (далее - Портал Воронежской области), федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Положения используются основные понятия, установленные Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Права заявителя на подачу жалобы

3.1. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) с запросом о

предоставлении муниципальной услуги, запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», выраженным в устной, письменной или электронной форме.

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского поселения – город Россошь для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского поселения – город Россошь 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 Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского поселения – город Россошь;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского поселения – город Россошь;
- отказ органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 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 Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского поселения – город Россошь;
- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном 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. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3. 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.

3.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, или муниципального служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Подача жалобы

4.1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

- органом, предоставляющим муниципальные услуги;
- многофункциональным центром.

4.3. Время приема жалоб в органе, предоставляющем муниципальные услуги, многофункциональном центре должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

4.4. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальные услуги;
- Портала Воронежской области;
- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- 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 с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3.3. 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.

4.8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальные услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия)

органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальные услуги, жалоба рассматривается непосредственно руководителем этого органа в соответствии с настоящим Положением.

4.9. При подаче через многофункциональный центр жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица, муниципального служащего либо руководителя органа предоставляющего муниципальные услуги, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальные услуги, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальные услуги, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальные услуги.

4.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 4.8 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, исполнительный орган государственной власти Воронежской области, являющийся учредителем многофункционального центра, организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев направления жалоб через многофункциональный центр в соответствии с требованиями пункта 4.2 настоящего Положения.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, перенаправивший жалобу, в письменной форме информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

5. Сроки регистрации и рассмотрения жалобы

5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальные услуги, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностного лица, муниципального служащего 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.

6. Особенности рассмотрения жалобы

Руководитель органа, предоставляющего муниципальные услуги, определяет должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, которое обеспечивает:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;
- направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 4.10. настоящего Положения.

7. Результат рассмотрения жалобы

7.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 212 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» орган, предоставляющий муниципальные услуги,

принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

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

7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, рассмотревшего жалобу, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальные услуги, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;
- в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальные услуги, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо должностным лицом, органа, предоставляющего муниципальные услуги, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

7.4. 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 руководителя органа, предоставляющего муниципальные услуги, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, уполномоченного на рассмотрение жалоб, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

7.5. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальные услуги, 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.

7.6. Должностное лицо, муниципальный служащий вправе ознакомиться с результатом рассмотрения жалобы.

7.7. 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.

8. Основания для отказа в удовлетворении жалобы

Орган, предоставляющий муниципальные услуги, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее органом, предоставляющим муниципальные услуги, в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

9. Основания для оставления жалобы без ответа

9.1. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, 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.

9.2. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы, если данные о заявителе поддаются прочтению.

В случае если почтовый адрес заявителя не указан или не поддается прочтению, письменный ответ на бумажном носителе заявителю не направляется.

10. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения жалоб

10.1. Нарушение должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях.