

Российская Федерация
Архангельская область

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРОДВИНСК»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от *14.05.2019* № *162-па*
г. Северодвинск Архангельской области

**Об утверждении Положения
об особенностях подачи и
рассмотрения жалоб на решения
и действия (бездействие)
Администрации Северодвинска,
ее должностных лиц и
муниципальных служащих,
а также на решения и действия
(бездействие) многофункционального
центра предоставления
государственных и муниципальных
услуг, его работников**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления 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, 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»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников.

2. Отменить:

2.1. Постановление Администрации Северодвинска от 29.12.2012 № 501-па «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

2.2. Постановление Администрации Северодвинска от 05.04.2013 № 119-па «О внесении изменений и дополнений в Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации Северодвинска, их должностных лиц и муниципальных служащих, совершенных в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Постановление Администрации Северодвинска от 31.12.2014 № 697-па «О внесении изменений в Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации Северодвинска, их должностных лиц и муниципальных служащих, поступивших в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4. Постановление Администрации Северодвинска от 28.04.2016 № 125-па «О внесении изменения в Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации Северодвинска, их должностных лиц и муниципальных служащих, поступивших в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг (в редакции от 31.12.2014)».

3. Отделу по связям со средствами массовой информации Администрации Северодвинска опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в бюллетене нормативно-правовых актов муниципального образования «Северодвинск» «Вполне официально» и разместить на официальном интернет-сайте Администрации Северодвинска.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Северодвинска по организационно-правовым вопросам.

Глава Северодвинска



И.В. Скубенко

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации

Северодвинска

от 14.05.2019 № 16д-па

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников

1. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих, совершенные в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее по тексту – многофункциональный центр), его работников (далее по тексту – жалобы) подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящим Положением и административными регламентами предоставления муниципальных услуг (далее по тексту – услуг).

2. Физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросами о предоставлении услуг (далее по тексту – заявители), вправе обратиться с жалобами в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, нормативными правовыми актами Администрации Северодвинска (в том числе административными регламентами) для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, нормативными правовыми актами Администрации Северодвинска (в том числе административными регламентами) для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении 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 Архангельской области, нормативными правовыми актами Администрации Северодвинска (в том числе административными регламентами);

б) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, нормативными правовыми актами Администрации Северодвинска (в том числе административными регламентами);

7) отказ в исправлении допущенных Администрацией Северодвинска, ее должностными лицами и муниципальными служащими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

9) приостановление предоставления 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 Архангельской области, нормативными правовыми актами Администрации Северодвинска (в том числе административными регламентами);

10) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. В случаях и в порядке, предусмотренных федеральным законодательством, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении услуги юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, являющимся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сфере строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

4. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов Администрации Северодвинска, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации Северодвинска подаются в Администрацию Северодвинска.

Должностные лица Администрации Северодвинска, которым подаются жалобы, устанавливаются административными регламентами предоставления муниципальных услуг в Администрации Северодвинска.

Жалобы на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих органа Администрации Северодвинска, предоставляющего услугу, подаются руководителю органа Администрации Северодвинска.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа Администрации Северодвинска, предоставляющего услугу, подаются заместителю Главы Администрации Северодвинска по заведованию.

Жалобы на решения и действия (бездействие) заместителя Главы Администрации Северодвинска, участвующего в предоставлении услуги, подаются Главе Северодвинска.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра подаются в многофункциональный центр.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подаются в исполнительный орган государственной власти, который от имени Архангельской области осуществляет функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

5. Жалобы подаются в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих – при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального интернет-сайта Администрации Северодвинска, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников – при личном приеме заявителя, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального интернет-сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).

6. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников (кроме руководителя) многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в любое территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы

заявителем в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра.

7. В Администрации Северодвинска установлено следующее время приема жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих в письменной форме на бумажном носителе:

понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих в письменной форме на бумажном носителе могут быть направлены по почте по адресу: ул. Плюснина, д. 7, г. Северодвинск, Архангельская область, 164501.

При личном обращении заявителя жалоба руководителю органа Администрации Северодвинска подается в приемную органа Администрации Северодвинска, предоставляющего услугу.

При личном обращении заявителя жалоба заместителю Главы Администрации Северодвинска, Главе Северодвинска подается в отдел по документационному обеспечению Управления делами Администрации Северодвинска.

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

9. От имени заявителя с жалобой может обратиться его представитель.

В случае подачи жалобы через представителя к жалобе прилагается документ (документы), подтверждающий (подтверждающие) полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве такого документа (таких документов) представляются:

1) если заявителем является физическое лицо:

- для представителя физического лица по доверенности – доверенность, подписанная физическим лицом и оформленная в соответствии с гражданским законодательством;

- для законного представителя физического лица – документы, подтверждающие права законного представителя;

2) если заявителем является юридическое лицо:

- для физического лица, имеющего право действовать от имени заявителя без доверенности (далее – руководитель организации), – заверенная заявителем копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

- для представителя юридического лица по доверенности – доверенность, подписанная руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом в соответствии с законом и учредительными документами юридического лица.

10. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 9 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

11. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа Администрации Северодвинска, предоставляющего услугу, должностного лица либо муниципального служащего Администрации Северодвинска, а также многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Северодвинска, должностного лица или муниципального служащего Администрации Северодвинска, многофункционального центра, его работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Северодвинска, должностного лица или муниципального служащего Администрации Северодвинска, многофункционального центра, его работника.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 11 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Для рассмотрения жалоб устанавливаются следующие сроки:

- поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления;

- в случае, если жалоба подана заявителем в орган Администрации Северодвинска, предоставляющий услугу, должностному лицу Администрации Северодвинска, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется уполномоченным на ее рассмотрение должностным лицам Администрации Северодвинска, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом должностное лицо Администрации Северодвинска, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы;

- жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации Северодвинска, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации Северодвинска, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром уполномоченным на их рассмотрение должностным лицам Администрации Северодвинска;

- жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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;

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

Ответ в электронной форме подписывается квалифицированной электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу.

14. При рассмотрении жалобы по существу:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

- запрашиваются необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы.

15. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, правовыми актами Администрации Северодвинска;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

16. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано заявителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением, или оспорено в судебном порядке.

17. При принятии решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы, который содержит:

- наименование органа Администрации Северодвинска (многофункционального центра), а также должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, рассмотревшего жалобу;

- сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии) Администрации Северодвинска, должностного лица и муниципального служащего Администрации Северодвинска, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников;

- фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое решение по жалобе.

18. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях Администрации Северодвинска, многофункционального центра в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

19. 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.

20. Должностное лицо, рассматривающее жалобу, отказывает 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 Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае признания жалобы необоснованной должностное лицо, рассматривающее жалобу, подготавливает мотивированный ответ на жалобу.

21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.