АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ОМУТНИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.05.2018 № 604

г. Омутнинск

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, её должностных лиц и (или) муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» администрация муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, её должностных лиц и (или) муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, согласно приложению.

2. Постановление администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области от 18.08.2014 № 1514 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг» считать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике основных муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области и разместить на официальном Интернет-сайте муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Омутнинского района В.Л. Друженьков

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОМУТНИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ОТДЕЛ
ПРОТОКОЛЬНАЯ

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области от 09.05.2018 № 604

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, её должностных лиц и (или) муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, её должностных лиц и (или) муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг (далее Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, её должностных лиц и (или) муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

1.2. Жалоба подается:

1.2.1. На решения и действия (бездействие) муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего

муниципальную услугу, главе Омутнинского района, либо в случае его отсутствия непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

1.2.2. На решения и действия (бездействие) работников многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра на основании соглашения о взаимодействии, заключенным между администрацией Омутнинского района и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Особенности подачи жалоб

2.1. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, либо их уполномоченным представителем, обращавшихся ранее в орган администрации Омутнинского района, предоставляющий муниципальную услугу, либо в многофункциональный центр с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее – Заявители).

2.2. Жалоба подается в письменном или электронном виде в администрацию Омутнинского района, либо на личном приеме заявителя у главы Омутнинского района, руководителю многофункционального центра.

2.3. Жалоба подается в письменном или электронном виде.

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

2.4.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника

многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги.

2.4.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя.

2.4.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работников многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4.6. Запребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами.

2.4.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работников многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.4.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.4.9. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.5. Жалоба должна содержать:

2.5.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра,

работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.5.2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

2.5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работников многофункционального центра.

2.5.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работников многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.6. 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:

2.6.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

2.6.2. 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.

2.7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

2.8. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

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

2.10.1. Официального сайта муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области.

2.10.2. Федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.10.3. Информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области".

2.10.4. Федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – система).

2.11. При использовании заявителем системы посредством портала системы обеспечивается:

2.11.1. Возможность подачи заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя.

2.11.2. Доступность для заполнения и (или) копирования заявителем шаблонов жалобы в электронной форме.

2.11.3. Возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом.

2.11.4. Возможность получения заявителем решения по жалобе, поданной любым способом.

2.11.5. Возможность ознакомления с информацией об общем количестве поданных и рассмотренных жалоб.

2.12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 2.6.1. и 2.6.2. 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.

3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, направленная в соответствии с настоящим Положением, рассматривается согласно порядку, предусмотренного подпунктами 1.2.1. – 1.2.3. настоящего Положения, главой Омутнинского района, либо в случае его отсутствия непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем многофункционального центра (далее – Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица).

3.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган, либо должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с требованиями пункта 3.1. настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган, либо должностное лицо направляет жалобу уполномоченному на рассмотрение жалобы должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным на ее рассмотрении должностным лицом.

3.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы в многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в администрацию Омутнинского района в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным

центром и администрацией Омутнинского района, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.4. Жалоба, поступившая в администрацию Омутнинского района, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается уполномоченному должностному лицу на рассмотрение жалоб для рассмотрения и принятия решения по ней.

3.5. При рассмотрении жалобы уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо:

3.5.1. Устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию.

3.5.2. Оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела.

3.5.3. Не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа.

3.5.4. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием гражданина, направившего жалобу.

3.5.5. Исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц и (или) муниципальных служащих органа администрации Омутнинского района, предоставляющего услугу, по фактам, изложенным в жалобе.

3.6. 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 уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо

незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 7.2.1 Закона Кировской области от 04.12.2007 №200-ЗО «Об административной ответственности в Кировской области», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в администрацию Омутнинского района.

3.7. Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает:

3.7.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.7.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте муниципального образования Омутнинский муниципальный район Кировской области, на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Кировской области.

3.7.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.7.4. Взаимодействие в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.8. Жалоба, поступившая уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.9. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, 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.

4. Результат рассмотрения жалобы

4.1. 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.

4.2. При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

4.4. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

4.5.1. Наименование органа, предоставляющего услугу, уполномоченного должностного лица, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе.

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

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

4.5.4. Основания для принятия решения по жалобе.

4.5.5. Принятое по жалобе решение.

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

4.5.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

4.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

4.7. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

4.7.1. в случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, подавшего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

4.7.2. в случае, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа по существу и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

4.7.3. в случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, подавшему жалобу, если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.