



Российская Федерация Самарская область

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА НОВОКУЙБЫШЕВСК
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09 июля 2013

№ 2205

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии со ст. 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ, руководствуясь ст. 29 Устава городского округа Новокуйбышевск, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

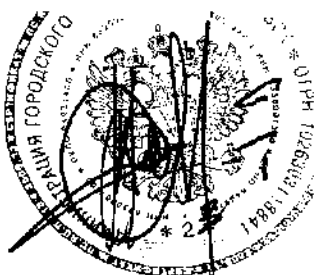
1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих согласно приложению к постановлению.

2. Определить лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих руководителя аппарата М.А.Солынина.

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации городского округа в сети Интернет.

3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа



А.А.Коновалов

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его
должностных лиц, муниципальных служащих**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа Новокуйбышевск (далее – администрация), осуществляющей предоставление муниципальных услуг, ее должностных лиц, муниципальных служащих.

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

1.3. Положения настоящего Порядка не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2. Процедура подачи жалобы

2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих органа, ответственных за предоставление муниципальной услуги, подается на имя главы городского округа Новокуйбышевск.

В случае если жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, в который она поступила, то жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее трех рабочих дней со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы, установленный настоящим Порядком, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

ж) отказ органа, 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.

2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Она может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет: официального сайта администрации городского округа Новокуйбышевск, портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

2.5. 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:

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

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

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.

2.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется общим отделом администрации городского округа.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

1) официального сайта администрации городского округа в сети Интернет www.nvkb.ru;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 2.4, 2.5, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.8. Жалоба может быть подана через муниципальное бюджетное учреждение «Новокуйбышевский многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган – администрацию городского округа, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги сотрудниками МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Порядком администрацией городского округа.

3. Процедура рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

3.2. Жалоба возвращается в случае, если жалоба подписана или подана лицом, не имеющим полномочий на ее подписание, подачу.

Возвращение жалобы заявителю не препятствует повторному обращению заявителя с жалобой после устранения обстоятельств, послуживших основанием для возвращения жалобы.

3.3. На орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, действия (бездействие) и (или) решения которых обжалуются, возлагается обязанность документально доказать законность обжалуемых действий (бездействия) и (или) решений.

Заявитель освобождается от обязанности доказывать незаконность обжалуемых действий (бездействия) и (или) решений.

В качестве доказательств допускаются любые сведения о фактах, на основе которых устанавливается наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения жалобы, а также объяснения заинтересованных лиц, заключения экспертов, показания свидетелей, аудио- и видеозаписи, иные документы и материалы.

Пояснения по фактам, изложенным в жалобе, направляются руководителем структурного подразделения, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, должностным лицом структурного подразделения, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, либо муниципальным служащим, действия (бездействие) и (или) решения которых обжалуются, уполномоченному на рассмотрение жалобы должностному лицу не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем направления соответствующего запроса.

3.4. До момента вынесения решения по жалобе заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы. В таком случае рассмотрение жалобы подлежит прекращению.

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

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

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

3.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

3.8. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

3.9. Жалоба оставляется без ответа в следующих случаях:

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

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

3.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления орган, предоставляющий муниципальную услугу, в который поступила жалоба, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.