РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАМЧАТСКИЙ КРАЙ

ЕЛИЗОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ВУЛКАННОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

28 февраля 2013 года № 26

Об утверждении Положения об

особенностях подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия

(бездействие) администрации

Вулканного городского поселения,

предоставляющей муниципальные

услуги, и ее должностных лиц,

предо­ставляющих муниципальные

услуги

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об ор­ганизации предоставления государственных и муниципальных услуг", поста­новлением 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, Постановлением Правительства Камчатского края от 14.02.2013 г. № 52-П «Об утверждении Положения об особенно­стях подачи и рассмотрения жалоб на ре­шения и действия (бездействие) исполни­тельных органов государственной власти Камчатского края, предоставляющих госу­дарственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских слу­жащих исполнительных органов государ­ственной власти Камчатского края, предо­ставляющих государственные услуги» в целях шаговой доступности населения, проживающего на территории Вулканного городского поселения к получению муниципальной услуги

ПОСТАНАВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенно­стях подачи и рассмотрения жалоб на ре­шения и действия (бездействие) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, предо­ставляющих муниципальные услуги, согласно Приложению 1.

2. Утвердить ежеквартальный отчет о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, должностных лиц администрации Вулканного городского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, согласно Приложению 2.

3. Постановление подлежит официальному обнародованию на информационном стенде администрации Вулканного городского поселения и в муниципальной библиотеке п. Вулканный.

4. Постановление вступает в силу с момента его официального обнародования.

5. Контроль за выполнением Постановления оставляю за собой.

Глава Вулканного городского поселения В.В. Смолин

Разослать: Прокуратура, Библиотека п. Вулканный.

Приложение 1

к Постановлению

главы Вулканного городского поселения

№ 26 от 28.02.2013

Положение об особенно­стях подачи и рассмотрения жалоб на ре­шения и действия (бездействие) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, предо­ставляющих муниципальные услуги

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выра­зившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги (далее - администрация), и ее должностных лиц, предостав­ляющих муниципальные услуги (далее – должностное лицо, служащие), при предо­ставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, предусмот­ренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особен­ностей, установленных настоящим Положением.

1.3. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жа­лобы – заместитель главы администрации Вулканного городского поселения.

1.4. Должностное лицо администрации, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

1.5.Администрация обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и дей­ствий (бездействия) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, служащих посредством размещения информа­ции на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и дей­ствий (бездействия) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, служащих, в том числе по телефону, электрон­ной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления крае­вым государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (далее - КГКУ «МФЦ») приема жалоб и выдачи заявителям результатов рас­смотрения жалоб.

2. Особенности подачи жалоб.

2.1. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.2. Жалоба подается в администрацию Вулканного городского поселения заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представи­теля, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

2.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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.

2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Вулканного городского поселения, предо­ставляющей муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

2.6. Жалоба может быть подана заявителем через КГКУ «МФЦ».

При поступлении жалобы КГКУ «МФЦ» обеспечивает ее передачу в администрацию Вулканного городского поселения (далее -администрация) в порядке и сроки, которые уста­новлены соглашением о взаимодействии между КГКУ «МФЦ» и администрацией (далее - соглашение о взаимодей­ствии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

2.8. Жалобы на действие (бездействие) служащих, предо­ставляющих муниципальные услуги, а также на принятые ими решения направляются в администрацию, и рассмат­ривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жа­лобы в администрации.

2.9. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предостав­ляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

2.10. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги КГКУ «МФЦ» рассматривается в соответствии с настоящим Положе­нием администрацией.

2.11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию ко­торого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями части 2.5 настоящего Положения, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистра­ции указанный орган направляет жалобу в администрацию и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жало­бы, за исключением случаев, указанных в части 3.3, пункте 2 части 3.4 настоя­щего Положения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жа­лобы в администрации.

3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц администрации Вулканного городского поселения, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

3.2. Жалоба подлежит рассмотрению заместителем главы администрации Вулканного городского поселения, а в его отсутствие лицом, исполняющим обязанности заместителя главы администрации Вулканного городского поселения, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа заместителя главы администрации Вулканного городского поселения в приеме документов у заявителя либо в ис­правлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования наруше­ния установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

3.3. Заместитель главы администрации Вулканного городского поселения вправе оставить жа­лобу без ответа в следующих случаях:

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

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

3.4. Заместитель главы администрации Вулканного городского поселения отказывает в удо­влетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

1) удовлетворение жалобы, 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 Камчатского края, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

3.6. Решение, предусмотренное частью 3.5 настоящего Положения, прини­мается в форме акта.

3.7. При удовлетворении жалобы заместитель главы администрации Вулканного городского поселения 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.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

3.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (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.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается заместителем главы администрации Вулканного городского поселения.

3.11. 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 заместителя главы администрации Вулканного городского поселения, вид которой установлен законо­дательством Российской Федерации.

3.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жа­лобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления заместитель главы администрации Вулканного городского поселения, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Приложение 2 к Постановлению

главы Вулканного городского поселения

№ 26 от 28.02.2013

Ежеквартальный отчет о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации Вулканного городского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, должностных лиц администрации Вулканного городского поселения, предоставляющих муниципальные услуги

Администрация Вулканного городского поселения, предоставляющая муниципальные услуги

Отчетный период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Общее количество жалоб | В том числе по основаниям | | | | | | | Результаты рассмотрения жалобы |
| Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги | Нарушение срока предоставления услуги | Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Камчатского края для предоставления муниципальной услуги | Отказ в приеме документов, предоставление которых, предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Камчатского края для предоставления муниципальной услуги, у заявителя | Отказ о предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Камчатского края | Затребование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Камчатского края | Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Услуга 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Услуга 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |