

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) специалистов структурных подразделений администрации городского округа Рефтинский, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их работников**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение пункта 6 Постановления Правительства Свердловской области от 22.11.2018 года № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников», на основании статьи 19 Устава городского округа Рефтинский

**ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) специалистов структурных подразделений администрации городского округа Рефтинский, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействия) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги и их работников (приложение № 1).

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном вестнике администрации городского округа Рефтинский «Рефтинский вестник».

3. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Г.В. Маркевич.

Приложение №1

**УТВЕРЖДЕН**

постановлением главы городского округа Рефтинский

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

«Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) специалистов структурных подразделений администрации городского округа Рефтинский, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их работников»

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) специалистов структурных подразделений администрации городского округа Рефтинский, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их работников**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) специалистов структурных подразделений администрации городского округа Рефтинский, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их работников (далее - Положение) устанавливает особенности подачи и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) специалистов структурных подразделений администрации городского округа Рефтинский, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, и их работников (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу; ответственные лица).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1 настоящего положения, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Настоящее Положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 2. Особенности подачи жалобы

4. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальную услугу, и их ответственных лиц (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, нормативными правовыми актами главы городского округа Рефтинский для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, нормативными правовыми актами главы городского округа Рефтинский для предоставления муниципальной услуги;

5) 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 Свердловской области, нормативными правовыми актами главы городского округа Рефтинский;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, нормативными правовыми актами главы городского округа Рефтинский;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его ответственного лица, в исправлении допущенных указанным органом, его ответственным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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 Свердловской области, нормативными правовыми актами главы городского округа Рефтинский;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) ответственного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью главы городского округа Рефтинский, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5. Жалоба может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через Рефтинский филиал государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба также может быть подана на имя главы городского округа Рефтинский в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме по почте или через Рефтинский филиал государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Прием жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, его ответственным лицом, по месту 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).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

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

При поступлении жалобы в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), последний обеспечивает передачу указанной жалобы в орган, предоставляющий муниципальную услугу на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7. Срок рассмотрения жалобы, направленной через МФЦ, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

9. 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 и юридических лиц);

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.

10. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - информационная система досудебного обжалования);

4) сети Интернет.

11. 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 законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

12. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) ответственного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случаев, когда жалоба направляется через портал федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), указанным в подпункте 3 пункта 12 настоящего положения);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица;

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

13. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, ответственных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, ответственных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

14. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, определяет должностных лиц и (или) работников, уполномоченных рассматривать жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. При рассмотрении жалобы указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают:

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

2) размещение информации о жалобе в информационной системе досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

15. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 6 настоящего положения, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации, жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, а заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 25, пункте 27 настоящего Положения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации

жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

16. В случае если в отношении поступившей жалобы, федеральным законом Российской Федерации установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом Российской Федерации.

### **3. Требования к порядку рассмотрения жалобы**

17. Жалоба, в том числе на руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, направляется главе городского округа Рефтинский и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

18. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

19. 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 муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, нормативными правовыми актами главы городского округа Рефтинский;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

20. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 21 настоящего Положения, заявителю в письменной форме, и по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, а в случае подачи жалобы способом, указанным в подпункте 3 пункта 12 настоящего положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

21. В ответе заявителю в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

22. 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.

23. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой городского округа Рефтинский. В случае направления

результата рассмотрения жалобы заявителю в электронной форме, мотивированный ответ подписывается электронной подписью главы городского округа Рефтинский, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

24. В удовлетворении жалобы, отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения 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 указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

25. Жалоба остается 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. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение главе городского округа Рефтинский.

26. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

27. 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 глава городского округа Рефтинский незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.