



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОУРАЛЬСК  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

от 17.10.2016 № 1413  
г. Красноуральск

***Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг***

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", во исполнение 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», во исполнение п.4 постановления Правительства Свердловской области от 21.11.2012г. № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, администрация городского округа Красноуральск

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг.

1.1. в срок до 31 декабря 2016 года, специалистам, оказывающим муниципальные услуги (список прилагается) привести в соответствие с Положением, утвержденным настоящим Постановлением, административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

- 1.2. в срок до 15 января 2017 года направить в отдел по управлению делами администрации городского округа Красноуральск информацию о выполнении подпункта 1 пункта 1 настоящего Постановления.
2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Красноуральск от 31.10.2012г. № 1425 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг.
3. Разместить данное постановление на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Красноуральск.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации.

Глава администрации  
городского округа



Д.Н. Кузьминых

## ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

В настоящем Положении используются следующее определение:

**Орган, ответственный за предоставление муниципальной услуги** – орган, предоставляющий муниципальную услугу (администрация городского округа Красноуральск) и муниципальные учреждения городского округа Красноуральск, исполняющие функции по предоставлению муниципальной услуги.

3. Администрация городского округа Красноуральск обеспечивает прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

4. Администрация городского округа Красноуральск обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) (бездействии) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления

государственным бюджетным учреждением Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

## Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

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

6. Жалоба подается в администрацию городского округа Красноуральск, заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

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

8. 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 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.

9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией городского округа Красноуральск. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

10. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органов местного самоуправления городского округа Красноуральск, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 8 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.

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в

уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и администрацией городского округа Красноуральск (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12. Жалобы на решения, принятые главой администрации городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальной услуги, направляются на рассмотрение главы городского округа Красноуральск.

13. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг рассматривается в соответствии с настоящим Положением администрацией городского округа Красноуральск.

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

### Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

14. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию городского округа Красноуральск, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера (приложение 1).

15. Жалоба подлежит рассмотрению главой администрации городского округа Красноуральск, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией городского округа Красноуральск.

В случае обжалования отказа администрацией городского округа Красноуральск, 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.

16. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация городского округа Красноуральск вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

16.1 В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит принятию на рассмотрение администрацией городского округа Красноуральск, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

17. Администрация городского округа Красноуральск 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;
- 4) если по результатам рассмотрения жалобы решения и действия (бездействие) органов, (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг, признаны правомерными.

18. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме письма, при необходимости, прикладывается акт.

19. При удовлетворении жалобы администрация городского округа Красноуральск 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.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. 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 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.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации городского округа Красноуральск.

23. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Приложение  
к Положению об особенностях подачи и  
рассмотрения жалоб на решения и  
действия (бездействие) органов местного  
самоуправления и их должностных лиц,  
муниципальных служащих, должностных  
лиц муниципальных учреждений  
городского округа Красноуральск при  
предоставлении муниципальных услуг

### ЖУРНАЛ

учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих,  
должностных лиц муниципальных учреждений городского округа Красноуральск при предоставлении муниципальных услуг

Регистрационный номер	Дата, время приема жалобы	Заявитель жалобы	Суть жалобы	Дата, результат рассмотрения жалобы	Примечание
--------------------------	------------------------------	------------------	-------------	--	------------