

Порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей при предоставлении муниципальных услуг

(утвержден постановлением администрации муниципального образования город Новомосковск от 12.10.2012 № 3100 (в редакции от 21.08.2018))

1. Общие положения

1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей (далее – Порядок) разработан в соответствии с федеральным законом, регулирующим вопросы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город Новомосковск (далее – Администрация), должностных лиц Администрации, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), работника МФЦ при предоставлении муниципальных услуг.

3. Действие настоящего Порядка распространяются на жалобы, поданные юридическими и физическими лицами при предоставлении муниципальных услуг (далее – заявитель) с соблюдением требований законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы Федерального закона, регулирующего порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг, и нормы настоящего Порядка не применяются.

5. Настоящий Порядок не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

6. При реализации Порядка Администрация обеспечивает:

6.1. оснащение мест приема жалоб в Администрации;

6.2. информирование заявителей об особенностях подачи и рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте муниципального образования город Новомосковск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

6.3. консультирование заявителей об особенностях подачи и рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

2. Порядок подачи и регистрации жалоб

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

7.1. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя в МФЦ (комплексный запрос);

7.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

7.3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

7.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

7.5. 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

7.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

7.7. отказ Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7.8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

7.9. 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

7.10. 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:

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

7.10.2 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;

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

7.10.4 выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью главы Администрации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

8. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих, МФЦ, работника МФЦ при предоставлении муниципальных услуг лично или через своего представителя.

9. От имени заявителя такая жалоба может быть подана представителем, действующим в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию либо МФЦ.

11. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих может быть принята при личном приеме заявителя или направлена:

11.1. по почте;

11.2. через МФЦ;

11.3. с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими;

11.4. с использованием официального сайта муниципального образования город Новомосковск;

11.5. с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

11.6. с использованием портала государственных услуг Тульской области.

12. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МФЦ либо в министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области.

13. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть принята при личном приеме заявителя или направлена:

13.1. по почте;

13.2. с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими;

13.3. с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

13.4. с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

13.5. с использованием портала государственных услуг Тульской области.

14. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ подаются и рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом, регулирующим порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

15. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих (далее – жалоба) должна содержать:

15.1. наименование органа, структурного подразделения Администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, либо муниципального служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

15.2. 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;

15.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

15.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего.

16. Заявитель вправе представить документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

17. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе и в форме электронных документов осуществляется комитетом по делопроизводству и работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Новомосковск (далее – комитет по делопроизводству) по адресу: ул. Комсомольская, д. 32/32, кабинет 111 (для юридических лиц), кабинет 141А (для физических лиц) в соответствии с графиком:

в понедельник, вторник, среду, четверг – с 8 ч. 48 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин.;

в пятницу – с 8 ч. 48 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

18. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В качестве документа, удостоверяющего личность, Заявитель представляет один из документов, удостоверяющих личность, признаваемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 16 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. Документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

20. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ по адресу: г. Новомосковск, ул. Московская, д. 7, ш. Рязанское, д. 9/1.

20.1. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в течение 1 рабочего дня со дня получения жалобы.

21. Регистрация жалоб осуществляется специалистом комитета по делопроизводству, ответственным за регистрацию входящей документации, (далее – специалист комитета по делопроизводству) в системе автоматизированного делопроизводства и электронного документооборота «Дело» в день поступления.

3. Порядок рассмотрения жалоб

22. Должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, являются:
- 22.1. глава администрации муниципального образования город Новомосковск (далее – глава Администрации);
 - 22.2. заместители главы администрации муниципального образования город Новомосковск (далее – заместитель главы Администрации);
 - 22.3. руководитель аппарата администрации муниципального образования город Новомосковск (далее – руководитель аппарата Администрации);
 - 22.4. специалисты органов, структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, наделенные указанными полномочиями в соответствии с должностной инструкцией.
23. Жалобы на решения, принятые главой Администрации рассматриваются главой Администрации.
24. Жалобы на решения, принятые руководителями органов, структурных подразделений Администрации, ответственных за предоставление муниципальных услуг, рассматриваются заместителями главы Администрации или руководителем аппарата Администрации, курирующими соответствующие органы, структурные подразделения.
25. Жалобы на решения, принятые руководителями органов, структурных подразделений Администрации, которые курирует глава Администрации, рассматриваются руководителем аппарата Администрации.
26. Жалобы на решения, принятые муниципальными служащими органов, структурных подразделений Администрации, предоставляющими муниципальные услуги, рассматриваются специалистами органов, структурных подразделений Администрации, предоставляющих соответствующую муниципальную услугу, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с должностной инструкцией.
27. Жалобы на решения, принятые главой Администрации, передаются для рассмотрения главе Администрации не позднее 1 рабочего дня со дня их регистрации.
28. Жалобы на решения, принятые руководителями органов, структурных подразделений Администрации, ответственных за предоставление муниципальных услуг, принятые муниципальными служащими органов, структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальные услуги, передаются заместителю главы Администрации или руководителю аппарата Администрации, курирующему орган, структурное подразделение Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, не позднее 1 рабочего дня со дня их регистрации.
- 28.1. В случае, если рассмотрение жалобы относится в соответствии с настоящим Порядком к компетенции заместителя главы Администрации или руководителя аппарата Администрации, курирующего орган, структурное подразделение Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, жалобу рассматривает указанный заместитель главы Администрации или руководитель аппарата Администрации.
 - 28.2. В случае, если жалоба относится в соответствии с настоящим Порядком к компетенции специалистов органов, структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с должностной инструкцией, заместитель главы Администрации или руководитель аппарата Администрации, курирующий орган, структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги, накладывает визу на поступившую жалобу, которая

включает подпись, дату получения жалобы, фамилию, инициалы и должность специалиста, которому жалоба направляется на рассмотрение. Жалоба передается специалисту органа, структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с должностной инструкцией, в течение двух рабочих дней со дня регистрации жалобы для рассмотрения.

29. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, рассматривают жалобу в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

30. В случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб.

31. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих постановлений (решение по жалобе), в которых:

31.1. 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

31.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

32. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если при ее рассмотрении не выявлены нарушения при предоставлении муниципальной услуги.

33. Не позднее дня, следующего за днем принятия постановления, указанного в пункте 31 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

33.1. В случае, если жалоба была направлена с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, ответ заявителю направляется посредством указанной системы.

34. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

34.1. наименование Администрации, органа, структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу;

34.2. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

34.3. в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, 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.

34.4. 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.

35. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 20 настоящего Порядка, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

36. Если жалоба не относится к деятельности Администрации, то в течение двух рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено рассмотрение жалобы. О переадресации жалобы в этот же срок сообщается заявителю.

37. Жалоба не рассматривается по существу в следующих случаях:

37.1. имеется вступившее в законную силу принятое по жалобе с теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по жалобе либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

37.2. если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, муниципального служащего, а также членов его семьи;

37.3. если ранее подобная жалоба была рассмотрена (с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям);

37.4. содержание жалобы не соответствует требованиям, установленным в пункте 15 настоящего Порядка.

38. Заявитель письменно уведомляется об отказе в рассмотрении жалобы по существу. Срок подготовки и отправки Администрацией письменного уведомления об отказе в рассмотрении жалобы по существу составляет 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы. Письменное уведомление об отказе в рассмотрении жалобы по существу направляется заявителю простым письмом с уведомлением.

38.1. Письменное уведомление об отказе в рассмотрении жалобы по существу не направляется в случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

39. В случае если причины, по которым жалоба не была рассмотрена по существу, в последующем устранены, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой.

40. До момента вынесения решения по жалобе заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы. В таком случае рассмотрение жалобы прекращается.

41. После принятия постановления по результатам рассмотрения жалобы оригиналы документов возвращаются Заявителю по его заявлению в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации.