



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД АРМАВИР**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.10.2015

№ 2785

г. Армавир

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования город Армавир и должностных лиц, муниципальных служащих в администрации муниципального образования город Армавир

Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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» постановляю:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования город Армавир и должностных лиц, муниципальных служащих в администрации муниципального образования город Армавир (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир (Слепченко) обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

3. Начальникам органов администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги, разместить текст настоящего постановления в местах предоставления муниципальных услуг.

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

5. Сектору информационных технологий администрации муниципального образования город Армавир (Степовой) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования город Армавир (www.armawir.ru).

6. Отделу по связям со средствами массовой информации администрации муниципального образования город Армавир (Аржаков) обеспечить размещение информации об официальном опубликовании настоящего постановления в газете «Армавирский собеседник».

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
город Армавир

А.Ю.Харченко



Арт. 8 от Визе

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

к постановлению администрации
муниципального образования

город Армавир

от 13.10.2015 № 2785

ПОРЯДОК

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов
местного самоуправления муниципального образования город Армавир и
их должностных лиц, муниципальных служащих муниципального
образования город Армавир**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального образования город Армавир и их должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город Армавир при предоставлении муниципальных услуг.

1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Положения настоящего Порядка не применяются 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.

1.4. Термины, используемые в настоящем Порядке:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

должностное лицо - должностное лицо органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

заявитель - физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом

3 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

жалоба - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, при получении данным заявителем муниципальной услуги;

1.5. Уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решение руководителя органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, является администрация муниципального образования город Армавир.

2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) администрации муниципального образования город Армавир, руководителей органов администрации муниципального образования город Армавир, муниципальных служащих муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги

2.1. Жалоба подается в администрацию муниципального образования город Армавир в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир либо в МКУ «Армавирский городской многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МКУ «МФЦ») в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. В случае обжалования решения руководителя органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в администрацию муниципального образования город Армавир с соблюдением требований настоящего Порядка.

2.3. 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:

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

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

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.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир или МКУ «Армавирский городской многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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.

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

официального сайта администрации муниципального образования город Армавир, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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

государственной информационной системы Краснодарского края "Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края" (далее - портал Краснодарского края);

2.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.7. В случае подачи через МКУ «МФЦ» заявителем жалобы МКУ «МФЦ» обеспечивает ее передачу в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир в сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МКУ «МФЦ» и администрацией муниципального образования город Армавир, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МКУ «МФЦ» рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющим муниципальную услугу. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.9. Органы администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо

муниципальных служащих муниципального образования город Армавир посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих муниципального образования город Армавир, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление в соответствии с требованиями настоящего Порядка ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.10. Жалоба, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.11. В случае если жалоба поступила в орган администрации муниципального образования город Армавир, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2.1 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган администрации муниципального образования город Армавир направляет жалобу в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир с указанием уполномоченного на ее рассмотрение органа администрации муниципального образования город Армавир.

2.12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган администрации муниципального образования город Армавир принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

2.13. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган администрации муниципального образования город Армавир 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.

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

2.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющего муниципальные услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, при наличии технической возможности, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа администрации муниципального образования город Армавир, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

2.17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган администрации муниципального образования город Армавир отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

отсутствие правовых основания для удовлетворения жалобы.

2.18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган администрации муниципального образования город Армавир оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

3. Формирование и предоставление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

3.1. Органы администрации муниципального образования город Армавир, предоставляющие муниципальные услуги, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляют в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир по утвержденной отделом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир форме информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных

жалоб).

3.2. Отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир на основании представленной в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Порядка информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных в органах администрации муниципального образования город Армавир (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) и направляет до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, главе муниципального образования город Армавир, а также обеспечивает ее размещение на официальном сайте администрации муниципального образования город Армавир в сети «Интернет».

Начальник правового управления
администрации муниципального образования
город Армавир



А.В.Ившин