

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ДИМИТРОВГРАДА
Ульяновской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 июля 2020 года

1231

Об утверждении Положения об особенностях подачи жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

(в редакции постановления от 02.12.2020 № 2641)

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «Город Димитровград» Ульяновской области, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (приложение).

2. Признать утратившими силу (отменить) постановления Администрации города:

2.1. от 27.05.2015 № 1509 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

2.2. от 22.12.2015 № 4177 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 27.05.2015 № 1509»;

2.3. от 25.04.2017 № 735 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 27.05.2015 № 1509»;

2.4. от 11.01.2018 № 029 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 27.05.2015 № 1509»;

2.5. от 11.04.2018 № 644 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 27.05.2015 № 1509»;

2.6. от 23.07.2018 № 1497 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 27.05.2015 № 1509»;

2.7. от 16.12.2019 № 3279 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 27.05.2015 № 1509».

3. Установить, что настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности руководителя аппарата Администрации города Большакова А.Н.

Глава города

Б.С.Павленко

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению

Администрации города

от _____ № _____

ПОЛОЖЕНИЕ об особенностях подачи жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Дмитровграда Ульяновской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Дмитровграда Ульяновской области (далее - Администрация города), ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалоба).

Подача жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги подаются Главе города Дмитровграда Ульяновской области или лицу, исполняющего его обязанности (далее – Глава города).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Областного государственного казенного учреждения «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – многофункциональный центр) подаются руководителю многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Главы города, а также на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подаются в Правительство Ульяновской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации города, ее работников при предоставлении муниципальных услуг при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства,

утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, через многофункциональный центр 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).

Время приема жалоб через многофункциональный центр должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию города, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города на ее рассмотрение.

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

Прием жалоб, в письменной форме осуществляемый Администрацией города производится отделом по работе с обращениями граждан Администрации города (далее – Отдел).

Отдел расположен по адресу: 433508, Ульяновская область, г. Димитровград, ул. Хмельницкого, д.93, кабинет 231, телефон 8 (84235) 2-42-79.

Время приема жалоб Отделом должно совпадать со временем работы Администрации города.

Поступившая в Администрацию города жалоба подлежит регистрации в порядке и сроки, установленные постановлением Администрации города.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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 лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) 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.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в том числе в

Администрацию города, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями настоящего Положения, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации такой жалобы работником Отдела совместно с работником правового управления Администрации города, направляется в многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области. При этом заявитель должен быть в письменной форме проинформирован Отделом совместно с работником правового управления Администрации города о перенаправлении жалобы.

(абзац в редакции постановления от 02.12.2020 № 2641)

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в Администрации города.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Администрации города (www.dimitrovgrad.ru), ОГКУ «Правительство для граждан», Правительства Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

3) 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, (далее - система досудебного обжалования) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4) официального сайта УФАС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://ulyanovsk.fas.gov.ru>).

Жалоба, поданная в виде электронного документа, должна быть подписана усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, если заявителем является физическое лицо, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, если заявителем является юридическое лицо.

Документы, прилагаемые к жалобе, поданной в электронной форме, также должны быть представлены в виде электронного документа и заверены юридическим или физическим лицом соответственно усиленной квалифицированной электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью.

В случае если в отношении поступившей жалобы Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Положения не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Ульяновской области,

муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

б) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 Ульяновской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра

возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

6. Администрация города определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием, рассмотрение жалоб и направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Жалоба рассматривается Комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее регистрации Журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а в случае обжалования отказа Администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 4 (четырёх) рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба, поступившая в Администрацию города, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит направлению в Комиссию по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Комиссия) для рассмотрения и дачи рекомендательного заключения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Персональный состав Комиссии, состоящий из председателя Комиссии, заместителя председателя Комиссии, секретаря Комиссии, членов Комиссии, независимых экспертов утверждается постановлением Администрации города. Председателем Комиссии является руководитель аппарата Администрации города, который руководит деятельностью Комиссии и несет ответственность за выполнение возложенных на нее задач. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции исполняет заместитель председателя Комиссии.

Полномочия членов Комиссии, организация работы Комиссии определяются положением о Комиссии, утверждаемым постановлением Администрации города.

7. 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 Ульяновской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

8. Администрация города обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностных лиц, муниципальных служащих, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации города, ее должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в Комиссию отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) по форме, приведенной в приложении к настоящему Положению.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению

ФОРМА

отчета о полученных и рассмотренных жалобах на нарушение
порядка предоставления муниципальных услуг
Администрации города Димитровграда Ульяновской области
за __ квартал 20__ г.

<*> Основания обжалования в соответствии со [статьей 11.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ):

1 - нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2 - нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4 - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Ульяновской области, муниципальными правовыми актами;

6 - требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области, муниципальными правовыми актами;

7 - отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими 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 Ульяновской области, муниципальными правовыми актами;

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 случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.
