

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 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 09.07.2020 № 1231

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

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области (далее - Администрация города), её 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 учётом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации города, её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги подаются в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации города, её работников при предоставлении муниципальных услуг при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включённых в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утверждённые Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, подаются в соответствии с частью 3.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ .

Жалобы на решения и действия (бездействия) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»

(далее – многофункциональный центр) и (или) его работника при предоставлении муниципальных услуг рассматриваются в соответствии с постановлением Правительства Ульяновской области от 24.07.2013 № 316-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Ульяновской

области, подразделений, образуемых в правительстве Ульяновской области, и подведомственного правительству Ульяновской области учреждения, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» и его работников».

3. Жалоба подаётся в письменной форме, в том числе при личном приёме 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).

Срок рассмотрения жалобы, поступившей в Администрацию города через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города на её рассмотрение.

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

Приём жалоб, в письменной форме осуществляемый Администрацией города производится уполномоченным лицом на приём и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг Администрации города (далее – уполномоченное лицо), утверждённое постановлением Администрации города.

Время приёма жалоб уполномоченным лицом должно совпадать со временем работы Администрации города.

Поступившая в Администрацию города жалоба подлежит регистрации в журнале приёма жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – журнал), по форме, приведённой в приложении к настоящему Положению.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае, если жалоба подаётся 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 Администрацию города, в компетенцию которой в соответствии с пунктом 2 настоящего Положения не входит принятие решения по жалобе, то такая жалоба в течение трёх рабочих дней со дня её регистрации уполномоченным лицом направляется в многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области. При этом Администрация города, перенаправившая жалобу в письменной форме, одновременно информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в журнале.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Администрации города (<https://dimitrovgrad.gosuslugi.ru>);

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».

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 Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ установлен иной порядок подачи и рассмотрения жалобы, то к отношениям, связанным с её подачей и рассмотрением, настоящее Положение не применяется, а Администрация города в течение трёх рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляет заявителя о том, что жалоба будет рассмотрена в порядке и в сроки, установленные соответствующим федеральным законом.

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;

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 приёме 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, 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 приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

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

Жалоба рассматривается Комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Димитровграда Ульяновской области, её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня её регистрации в журнале, а в случае обжалования отказа Администрации города, её должностных лиц, муниципальных служащих в приёме 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 её регистрации.

Организация работы Комиссии определяется положением о Комиссии, утверждённым 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. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 7 настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме уполномоченным лицом направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. Администрация города обеспечивает:

оснащение мест приёма 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, её должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приёма жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению

ФОРМА ЖУРНАЛА

учёта жалоб на решения и действия (бездействие)

Администрации города Димитровграда Ульяновской области, её
должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении
муниципальных услуг

№ п/п	Дата регистрации жалобы	Информация о заявителе	Описание жалобы	Способ поступле ния жалобы	Результат рассмотрения жалобы	Сроки рассмотрен ия жалобы	Примеч ание
1	2	3	4	5	6	7	8
