



КАРАР

«13» 09 2021 й. № 2697

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«13» 09 2021 г.

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их должностных лиц и (или) работников

В соответствии Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 29.12.2012 № 483 «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Республиканских органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Башкортостан, многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, и их работников»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их должностных лиц и (или) работников (далее – Правила).

2. Настоящее постановление обнародовать в читальном зале архивного отдела администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, разместить на официальном сайте городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации С.В. Литова.

Глава администрации



А.Н. Шмелев

Приложение
к постановлению администрации
городского округа город Октябрьский
Республики Башкортостан
от 13.09. 2021г. № 2697

ПРАВИЛА

об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их должностных лиц и (или) работников

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их должностных лиц и (или) работников (далее - жалоба).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.7.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее-Федеральный закон).

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе по почте, а также при личном приеме заявителя, или в электронном виде в администрацию городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан (далее – администрация городского округа), структурные подразделения администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан предоставляющие муниципальные услуги (далее – структурные подразделения администрации), муниципальные казенные учреждения, городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, (далее – муниципальные казенные учреждения), Республиканское государственное автономное учреждение Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - РГАУ МФЦ) (далее вместе именуемые– органы предоставляющие муниципальные услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации городского округа или муниципального

казенного учреждения подаются в администрацию городского округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) муниципального служащего и (или) работника структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подаются руководителю структурного подразделения администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников муниципального казенного учреждения подаются руководителю этого учреждения.

3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальный сайт городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан, структурных подразделений администрации и муниципальных казенных учреждений, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан (далее соответственно - Единый портал, республиканский портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом указанным в подпункте «в» пункта 7 настоящих Правил);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника, либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. 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:

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

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

в) 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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) органами предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (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.

б) РГАУ МФЦ.

При поступлении жалобы РГАУ МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию городского округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между РГАУ МФЦ и администрацией городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

а) официального сайта городского округа в сети Интернет;

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан (далее соответственно - Единый портал, республиканский портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг (<https://do.gosuslugi.ru/>).

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. В случае, если в компетенцию администрации городского округа, структурного подразделения администрации, муниципального казенного учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, не входит принятие решения о поданной заявителем жалобы в соответствии с требованиями пункта 2 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация городского округа, структурное подразделение администрации, муниципальное казенное учреждение предоставляющее муниципальные услуги направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе предоставляющем муниципальные услуги.

В случае если в отношении поступившей жалобы Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, коллективного запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ администрации городского округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) 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 Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

к) 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.

11. Органы предоставляющие муниципальные услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

12. 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.

13. Органы предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений, их должностных лиц и (или) работников, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, структурных подразделений администрации, их должностных лиц и (или) работников, а так же муниципальных казенных учреждений, их должностных лиц и (или) работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в отдел экономики администрации городского округа город Октябрьский Республики Башкортостан отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа, структурные подразделения администрации, муниципальные казенные учреждения, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органов предоставляющих муниципальные услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) 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 Республики Башкортостан;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 7 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых органом предоставляющим муниципальную услугу, 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;

ж) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или)

уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Орган предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Орган предоставляющий муниципальную услугу вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

в) текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы

21. Орган предоставляющий муниципальную услугу сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течении 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Управляющий делами



А.Е. Пальчинский