



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

г. Качканар

08.02.2013 г. № 104

***Об утверждении положения об особенностях подачи  
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов  
местного самоуправления, предоставляющих  
муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных  
служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг***

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 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», пункта 4 постановления Правительства Свердловской области от 21.11.2012 г. № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги», Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (прилагается).

2. Руководителям органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, руководителям структурных подразделений Администрации Качканарского городского

округа, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, обеспечить:

1) Приведение административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг утвержденным настоящим постановлением и главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в срок до 1 марта 2013 года.

2) Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3) Представление в отдел бюджетного контроля и задания финансового управления Администрации Качканарского городского округа информации о выполнении подпункта 1 настоящего пункта в срок до 15 марта 2013 года.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Качканарское время» и разместить на официальном сайте Качканарского городского округа.

Глава городского округа

С.М. Набоких

**УТВЕРЖДЕНО**

постановлением Администрации  
Качканарского городского округа  
от 08.02.2013 г. № 104

«Об утверждении положения об  
особенностях подачи и рассмотрения  
жалоб на решения и  
действия (бездействия) органов  
местного самоуправления,  
предоставляющих муниципальные  
услуги, их должностных лиц,  
муниципальных служащих,  
участвующих в предоставлении  
муниципальных услуг»

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА  
РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ МЕСТНОГО  
САМОУПРАВЛЕНИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО  
ОКРУГА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ИХ  
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ,  
УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ**

***Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ***

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

3. Должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим Положением, являются:

1) в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, - руководители органов местного самоуправления Качканарского городского округа предоставляющих соответствующие муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги);

2) в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, принятых руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу - глава Качканарского городского органа.

4. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения и главы 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) направление жалоб должностному лицу, наделенному полномочиями по их рассмотрению, в случаях, установленных пунктом 17 настоящего Положения.

5. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг и в разделе соответствующего органа на официальном сайте Качканарский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее – МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг) приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

## ***Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ ЖАЛОБ***

6. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в

представленной жалобе и прилагаемых к ней документах.

7. Жалоба подается в письменной форме или в электронном виде на имя должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб, указанного в пункте 3 настоящего Положения, заявителем либо его уполномоченным, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя.

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

9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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 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 (юридического лица) без доверенности.

10. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, 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).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

11. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 9 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

12. Жалоба может быть подана заявителем также через МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в орган, указанный, соответственно, в пунктах 14,15 настоящего Положения, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ

предоставления государственных и муниципальных услуг и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

13. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

14. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, направляются (представляются) в орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, и рассматриваются его руководителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

15. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, направляются главе Качканарского городского органа и рассматриваются им в порядке, предусмотренном настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

16. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг рассматривается в соответствии с настоящим Положением и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органом, предоставляющим соответствующую муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в указанном органе.

17. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию руководителя которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями настоящего Положения, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу должностному лицу, наделенному полномочиями по ее рассмотрению, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (за исключением случаев, указанных в пункте 20, подпункте 2 пункта 21 настоящего Положения).

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе местного самоуправления, в компетенцию руководителя которого входит рассмотрение жалобы.

### ***Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ***

18. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (в Администрацию Качканарского городского округа, в случае, указанном в пункте 15 настоящего Положения), подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и

действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Журнал), в день ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленном приказом руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу (распоряжением Администрации Качканарского городского округа, соответственно).

19. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

20. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

21. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме резолюции руководителя

органа, предоставляющего муниципальную услугу.

23. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, 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.

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

25. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер (при наличии), дата, место принятия (совершения) обжалуемого решения (действия, бездействия), включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, принявшем (совершившем) обжалуемое решение (действие, бездействие);

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

4) обоснование принятого по жалобе решения;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

26. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу.

27. 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 должностного лица, рассмотревшего жалобу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

28. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.