



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.03.2019 № 315

г. Качканар

***О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» на территории Качканарского городского округа, утвержденный постановлением администрации Качканарского городского округа от 31.01.2017 № 83***

В соответствии с Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 04.02.2019 № 94 «Об утверждении Положения 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 органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников», руководствуясь Уставом Качканарского городского округа, Администрация Качканарского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» на территории Качканарского городского округа, утвержденный постановлением администрации Качканарского городского округа от 31.01.2017 № 83, изложив Главу 5 Административного регламента в новой редакции:

***Глава 5 Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ***



## **Особенности подачи и рассмотрения жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу**

19. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

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 следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

20. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий 4 муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

21. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги. Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

22. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре. Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального



центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

23. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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 и юридических лиц);

2) 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.

24. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

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

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

4) сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 9 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и



действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, представляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, органов местного самоуправления Качканарского городского округа предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (далее по тексту – Положение) могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

25. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 10 Положения);

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

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

26. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;

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

4) заключение соглашений с многофункциональным центром о



взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

27. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями Положения;

2) направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 27 Положения;

3) размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее - региональный реестр жалоб).

28. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

29. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) регистрационный номер жалобы;

3) дата регистрации жалобы;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

5) наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;

6) краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

7) сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;

8) сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о



дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;

9) дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

30. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с Положением должностным лицом.

31. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

32. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

33. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 10 Положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

34. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:



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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

- извинения за доставленные неудобства;

- информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 16 Положения.

35. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

36. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же



предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

37. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

38. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

### **Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр**

39. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр, в том числе в случаях, указанных в главе 3 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденного Постановлением Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП (далее - Областное положение).

40. Порядок и способы подачи жалобы на многофункциональный центр, порядок приема такой жалобы, требования к жалобе, порядок рассмотрения и разрешения жалобы, подготовки и направления ответа по результатам рассмотрения жалобы определены главой 3 Областного положения.

### **Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр**

41. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную



услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пунктов 16 и 26 Положения, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган или должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

42. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных пунктом 27 Положения, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

Глава городского округа



А.А. Ярославцев