

# ГЛАВА ПОЛЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

от 17.10.2012 № 2071

### **Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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», руководствуясь Уставом Полевского городского округа,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги (далее – Правила) (прилагаются).

2. Органам местного самоуправления Полевского городского округа, муниципальным учреждениям Полевского городского округа, структурным подразделениям Администрации Полевского городского округа, предоставляющим муниципальные (государственные) услуги, в срок до 01 февраля 2013 года:

1) привести в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением, административные регламенты предоставления муниципальных (государственных) услуг;

2) обеспечить принятие внутренних правовых актов, определяющих должностное лицо (должностных лиц), наделенное (наделенных) полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия

(бездействие) органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Диалог» и разместить на официальном сайте Администрации Полевского городского округа в сети «Интернет» (<http://polevsk.midural.ru>).

Глава Полевского городского округа

Д.В. Филиппов

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Главы  
Полевского городского округа  
от 17.10.2012 № 2071  
«Об утверждении Правил подачи и  
рассмотрения жалоб на решения и  
действия (бездействие) органов  
местного самоуправления Полевского  
городского округа и муниципальных  
служащих, муниципальных  
учреждений Полевского городского  
округа и их должностных лиц,  
предоставляющих муниципальные  
(государственные) услуги»

**ПРАВИЛА**  
**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)**  
**органов местного самоуправления Полевского городского округа**  
**и муниципальных служащих, муниципальных учреждений**  
**Полевского городского округа и их должностных лиц,**  
**предоставляющих муниципальные (государственные) услуги**

1. Настоящие Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги (далее – Правила) определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Полевского городского округа (далее – органы местного самоуправления) и муниципальных служащих, а также муниципальных учреждений Полевского городского округа (далее – учреждения) и их должностных лиц при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее – жалоба).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме начальнику органа местного самоуправления на решения и действия (бездействие) муниципального служащего, либо руководителю учреждения на решение и действия (бездействие) должностного лица, а также Главе Полевского городского округа

на решения и действия (бездействие) начальников органов местного самоуправления, либо руководителей учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность муниципального служащего органа местного самоуправления либо должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, 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;

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

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

4. 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 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами местного самоуправления либо учреждениями, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги, в месте, где заявитель подавал запрос на получение

муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

1) официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги в сети «Интернет»;

2) официального сайта Администрации Полевского городского округа в сети «Интернет» (<http://polevsk.midural.ru>), в адрес учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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.

8. Жалоба рассматривается органом местного самоуправления либо учреждением, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действия (бездействия) органа местного самоуправления либо учреждением, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, муниципального служащего либо должностного лица. В случае если обжалуются решения начальника органа местного самоуправления либо руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается Главе Полевского городского округа в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган местного самоуправления либо учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган местного самоуправления либо учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждения и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 19, пункте 20 настоящих правил.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе местного самоуправления либо учреждении.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

3) требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальной (государственной) услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг;

5) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг;

б) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг;

7) отказ органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, муниципального служащего либо должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. В органах местного самоуправления либо учреждениях, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

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

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган местного самоуправления или учреждение в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы местного самоуправления либо учреждения, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления и учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, муниципальных служащих либо должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственных) услуг, на официальных сайтах органов местного самоуправления, в сети «Интернет»;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления либо учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, муниципальных служащих либо должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждение, 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 местного самоуправления, либо учреждением, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, муниципального служащего либо должностного лица 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 в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа местного самоуправления либо учреждения.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления либо учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего

жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) муниципального служащего либо должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

б) в случае, если жалоба признана обоснованной, то указываются сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа местного самоуправления либо учреждения, предоставляющего муниципальные (государственные) услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган местного самоуправления либо учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

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

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

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

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган местного самоуправления либо учреждение вправе оставить жалобу без ответа в случаях:

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

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