

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ БЕРЕЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

25.12.2020

№ 251-1-01-03-351

"Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействия) администрации Березовского муниципального округа Пермского края, и ее отраслевых (функциональных) органов, муниципальных учреждений и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников"

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", пунктом 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 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"

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края, их должностных лиц муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления муниципальных услуг, его работников.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Березовского муниципального округа Пермского края:

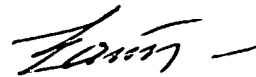
2.1. обеспечить приведение административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим Постановлением в срок до 01 сентября 2020 года;

2.2. представить в Министерство информационного развития и связи Пермского края информацию о приведении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим Постановлением не позднее 14 дней со дня истечения срока, предусмотренного пунктом 2.1 настоящего Постановления.

3. Настоящее Постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой

Глава муниципального округа – глава
администрации Березовского
муниципального округа Пермского края



И.И. Чайкин

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации
Березовского муниципального
округа Пермского края
от 25.12.2020 г. № 251-1-01-03-351

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края, их должностных лиц муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления муниципальных услуг, его работников

1. Настоящее Положение регламентирует особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления муниципальных услуг, его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее соответственно - муниципальные служащие, жалобы, многофункциональный центр).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ).

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края (его структурное подразделение), предоставляющий муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), многофункциональный центр.

Решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего обжалуются в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

Решение и действие (бездействие) руководителя структурного подразделения органа, предоставляющего муниципальную услугу, обжалуются в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

Решение и действие (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, обжалуются в администрации Березовского муниципального округа Пермского края.

Решение и действие (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра обжалуются в Министерстве информационного развития и связи Пермского края (далее - Министерство).

Решение и действия (бездействие) работников многофункционального центра обжалуются в многофункциональном центре.

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

3.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае (бездействие) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, если на многофункциональный центр, действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.3. требование у заявителя документов, или информации, либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными актами Российской Федерации, Пермского края, Березовского муниципального округа Пермского края для предоставления муниципальной услуги;

3.4. отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными актами Российской Федерации, Пермского края, Березовского муниципального округа Пермского края для предоставления муниципальной услуги;

3.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами Российской Федерации, Пермского края. В указанном случае (бездействие) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, если на многофункциональный центр, действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, Березовского муниципального округа Пермского края;

3.7. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае (бездействие) обжалование заявителем решений и действий (бездействия)

многофункционального центра, его работника возможно при условии, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

3.9. 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 Пермского края, Березовского муниципального округа Пермского края. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.10. 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ.

4. Жалоба должна содержать:

4.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

4.2. 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в пункте 9.3 настоящего Положения);

4.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника;

4.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника. 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:

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

5.2. 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);

5.3. 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.

6. Орган, предоставляющие муниципальные услуги, администрация Березовского муниципального округа Пермского края, многофункциональный центр обеспечивают:

6.1. оснащение мест приема жалоб;

6.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и

действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

6.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

6.4. формирование и составление ежеквартально отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб);

6.5. заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

7. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе:

7.1. непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в администрацию Березовского муниципального округа Пермского края (в случае если жалоба подается в администрацию Березовского муниципального округа Пермского края), в многофункциональный центр;

7.2. почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа, предоставляющего муниципальную услугу, администрации Березовского муниципального округа Пермского края (в случае если жалоба подается в администрацию Березовского муниципального округа Пермского края), многофункционального центра;

7.3. в ходе личного приема руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, администрации Березовского муниципального округа Пермского края, руководителя многофункционального центра.

8. Время приема жалоб органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Время приема жалоб администрации Березовского муниципального округа Пермского края должно совпадать со временем работы администрации Березовского муниципального округа Пермского края.

9. Жалоба может быть подана заявителем в электронной форме посредством:

9.1. официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

9.2. федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

9.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников).

9.4. иными способами с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

11. Жалоба на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего может быть подана заявителем через муниципальный центр. При поступлении такой жалобы муниципальный центр обеспечивает ее передачу в полномочный орган ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2 настоящего Положения в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, муниципальный центр, администрация Березовского муниципального округа не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в полномочный орган ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, муниципальный центр, администрация Березовского муниципального округа края, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы в срок, предусмотренный абзацем первым настоящего пункта.

Срок рассмотрения такой жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в полномочном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу, муниципальный центр, администрация Березовского муниципального округа края.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, настоящее Положение не применяется и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

13. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, многофункциональном центре, администрации Березовского муниципального округа края определяются полномочные на рассмотрение жалоб должностные лица, работники, которые обеспечивают:

13.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

13.2. направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края, многофункциональный центр в соответствии с пунктом 2 настоящего Положения.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, администрация Березовского муниципального округа Пермского края, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

15. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченным на рассмотрение жалобы органом местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края, администрация Березовского муниципального округа Пермского края, многофункциональный центр, предоставляющий муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявления нарушением установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

16.1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, Березовского муниципального округа Пермского края;

16.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, работник, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом уполномоченного на рассмотрение жалобы органа местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края либо уполномоченным работником многофункционального центра и направляется заявителю не позднее, дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

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

уполномоченного на рассмотрение жалобы органа местного самоуправления Березовского муниципального округа Пермского края, многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в пункте 9.3 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

19.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, администрации Березовского муниципального округа Пермского края, рассмотревшего жалобу;

19.2. должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, администрации Березовского муниципального округа Пермского края, либо работника многофункционального центра, принявшего решение по жалобе;

19.3. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальным служащем, работнике, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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

19.5. основания для принятия решения по жалобе;

19.6. принятое по жалобе решение;

19.7. в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги. Также заявителю приносятся извинения за доставленные неудобства;

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

19.9. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, администрация Березовского муниципального округа Пермского края, многофункциональный центр отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

20.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, администрация Березовского муниципального округа Пермского края, многофункциональный центр вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

22. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, администрация Березовского муниципального округа Пермского края, многофункциональный центр сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.