

**АДМИНИСТРАЦИЯ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО
ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 21 сентября 2020 г. № 1295**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ
ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ
ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МУНИЦИПАЛЬНОГО
КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» И ЕГО
РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановлением Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников», администрация Изобильненского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, органов администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих, Муниципального казенного учреждения Изобильненского городского округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Органам администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, осуществляющим предоставление государственных и муниципальных услуг, Муниципальному казенному учреждению Изобильненского городского округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением.

3. Опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Изобильненский муниципальный вестник» и разместить на официальном портале Изобильненского городского округа Ставропольского края.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края Форостянова В.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Изобильненского городского
округа Ставропольского края
В.И.КОЗЛОВ

**Утверждено
постановлением администрации
Изобильненского городского округа
Ставропольского края
от 21 сентября 2020 г. № 1295**

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ
ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
АДМИНИСТРАЦИИ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО
ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ОРГАНОВ
АДМИНИСТРАЦИИ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО
ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ**

ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» И ЕГО РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления администрацией Изобильненского городского округа Ставропольского края, отраслевыми (функциональными) органами администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, Муниципальным казенным учреждением Изобильненского городского округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, органов администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее - администрация, органы администрации), и их должностных лиц, муниципальных служащих, Муниципального казенного учреждения Изобильненского городского округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - многофункциональный центр), его работников, при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

II. Порядок подачи жалоб

2. Жалоба подается заявителем или уполномоченным представителем:

на имя Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края, в случае если обжалуется решение и действия (бездействие) администрации, и ее должностного лица, муниципального служащего администрации, руководителя органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра (руководителя многофункционального центра) в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, в случае если обжалуется решение и действия (бездействие) органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего

органа администрации в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

руководителю многофункционального центра, в случае если обжалуются решения, действия (бездействие) работника многофункционального центра.

3. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством использования:

официального портала Изобильненского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - региональный портал);

портала федеральной государственной информационной системы, 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 - система досудебного обжалования);

электронной почты администрации, органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра.

5. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем должностному лицу, в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, данное должностное лицо, орган администрации, многофункциональный центр в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу на рассмотрение должностному лицу, в орган администрации, уполномоченные на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информирует заявителя или его представителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации, органе администрации, предоставляющем государственные и (или) муниципальные услуги, уполномоченном на ее рассмотрение.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией, органом администрации предоставляющим государственные и (или) муниципальные услуги, многофункциональным центром в месте предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной и (или) муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной и (или) муниципальной услуги).

Жалоба, поступившая в администрацию, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу,

многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный портал Изобильненского городского округа Ставропольского края, определяется администрацией.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты и официальный сайт органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра определяется органом администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональным центром.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

8. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией, но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

III. Порядок рассмотрения жалоб

9. Жалоба рассматривается:

Главой Изобильненского городского округа Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 2 настоящего Положения;

руководителем органа администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 2 настоящего Положения;

руководителем многофункционального центра в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 2 настоящего Положения.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

11. Администрация, органы администрации, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном портале Изобильненского городского округа Ставропольского края, на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные (или) муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

12. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

13. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона, при этом заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах ее рассмотрения не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

При удовлетворении жалобы администрация, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной и (или) муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, органом администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятия соответствующего решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

14. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзаце пятом пункта 4 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной и (или) муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается:

Главой Изобильненского городского округа Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 9 настоящего Положения;

руководителем органа администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 9 настоящего Положения.

руководителем многофункционального центра, в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 9 настоящего Положения.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

17. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

18. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

19. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на подачу жалобы.

20. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение Главе Изобильненского городского округа Ставропольского края, в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.