



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление Администрации МО город
Мончегорск от 23.05.2018 N 624
"Об утверждении Положения об особенностях
подачи и рассмотрения жалоб на нарушения
порядка предоставления муниципальных
услуг, осуществляемых по обращениям
заявителей"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: □ 11.01.2019

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД МОНЧЕГОРСК
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 23 мая 2018 г. N 624**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ
И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЯ ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

На основании Федерального [закона](#) от 06.10.2013 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Уставом](#) города Мончегорска постановляю:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей.

2. Признать утратившими силу:

- [постановление](#) администрации города Мончегорска от 04.02.2013 N 157 "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации города Мончегорска и муниципальных учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих";

- [постановление](#) администрации города Мончегорска от 11.04.2013 N 511 "О внесении изменений в постановление администрации города от 04.02.2013 N 157";

- [постановление](#) администрации города Мончегорска от 21.04.2014 N 465 "О внесении изменений в Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Мончегорска и муниципальных учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих, утвержденные постановлением администрации города Мончегорска от 04.02.2013 N 157";

- [постановление](#) администрации города Мончегорска от 25.01.2016 N 71 "О внесении изменений в Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Мончегорска и муниципальных учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих, утвержденные постановлением администрации города Мончегорска от 04.02.2013 N 157".

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента размещения (опубликования) на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.

И.о. Главы
администрации города Мончегорска
А.В.СЕЛЕЗНЕВ

Утверждено
постановлением
администрации муниципального образования город Мончегорск
с подведомственной территорией
от 23 мая 2018 г. N 624

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЯ
ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ
ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушения администрацией города Мончегорска в лице отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации города Мончегорска (далее - органы администрации, предоставляющие муниципальные услуги), подведомственными администрации города Мончегорска муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги (далее - подведомственные учреждения), муниципальным автономным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Мончегорске" (далее - многофункциональный центр) порядка предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, выразившиеся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов администрации города, их должностных лиц и муниципальных служащих, должностных лиц подведомственных учреждений, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг.

2. Действие настоящего Положения распространяется на отношения, связанные с подачей и рассмотрением жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, предоставляемых администрацией города Мончегорска при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных в соответствии с федеральными законами и законами Мурманской области.

В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы настоящего Положения не применяются.

3. Жалоба подается заявителем или представителем заявителя в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме, по почте или в электронной форме.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление представителем заявителя действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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);

копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4. При подаче жалобы на личном приеме заявитель (представитель заявителя) представляют документ, удостоверяющий его личность.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 3](#) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представлять документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

6. В электронном виде жалоба на решения, действия (бездействие) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, подведомственного учреждения, его должностного лица может быть подана с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, 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).

В электронном виде жалоба на решения, действия (бездействие) многофункционального центра, его работника может быть подана с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

7. Жалоба на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственного учреждения и его должностных лиц может быть подана через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивают ее передачу в администрацию города Мончегорска, орган, предоставляющий муниципальную услугу, или в подведомственное учреждение в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией города Мончегорска, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственным учреждением, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

8. Жалоба на решения, действия (бездействие):

1) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственного учреждения, его должностных лиц рассматривается руководителем органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем подведомственного учреждения соответственно, курирующим заместителем Главы администрации города либо Главой администрации города;

2) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подведомственного учреждения, руководителя органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя подведомственного учреждения рассматривается курирующим заместителем Главы администрации либо Главой администрации города;

3) многофункционального центра рассматривается Главой администрации города;

4) работников многофункционального центра рассматривается руководителем многофункционального центра.

9. Заявители могут обжаловать решения администрации города Мончегорска, принятые при предоставлении государственной услуги по переданным законами Мурманской области государственным полномочиям, в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль за осуществлением переданных государственных полномочий в соответствующей сфере.

10. В случаях, предусмотренных Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ), жалоба быть подана в соответствии с настоящим Положением в органы (учреждения) и должностным лицам, указанным в [пункте 8](#) настоящего Положения, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в Управление Федеральной антимонопольной службы по Мурманской области.

11. Жалоба должна соответствовать требованиям, установленным [частью 5 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

12. Заявитель, представитель заявителя могут обратиться с жалобой в случаях, установленных [статьей 11.1](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

13. Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные [частью 6 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

В случае направления жалобы на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, подведомственного учреждения, его должностного лица через многофункциональный центр сроки рассмотрения жалобы исчисляются со дня ее регистрации в администрации города, органе администрации города, предоставляющем муниципальную услугу,

подведомственном учреждении.

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

1) удовлетворить жалобу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

15. Должностное лицо, рассмотревшее жалобу, 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;

4) признание по результатам рассмотрения жалобы решения, действия (бездействия) администрации города Мончегорска, органа администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, подведомственного учреждения, его должностного лица, многофункционального центра, его работника, принятого (осуществленного) в ходе предоставления муниципальной услуги, правомерным.

16. В случае удовлетворения жалобы орган администрации города, предоставляющий муниципальную услугу, подведомственное учреждение, многофункциональный центр принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. Мотивированный ответ на жалобу подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу, за исключением ответов на жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих структурных подразделений администрации города.

Ответы на жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих структурных подразделений администрации города подписываются курирующим заместителем Главы администрации города.

18. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (с указанием мер по устранению выявленных нарушений при удовлетворении жалобы) направляется заявителю, представителю заявителя не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменном виде и, по желанию заявителя, представителя заявителя, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. В ответе о результате рассмотрения жалобы указываются:

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

номер, дата, место принятия решения по жалобе, сведения о должностном лице, муниципальном служащем органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностном лице подведомственного

учреждения, работнике многофункционального центра, решения или действия (бездействие) которого обжалуются;

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 муниципальной услуги, в случае если жалоба признана обоснованной;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, осуществляющее рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

21. Органы администрации города, предоставляющие муниципальные услуги, подведомственные учреждения и многофункциональный центр обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование и консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации города, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений, их должностных лиц, многофункционального центра и его работников.

22. Порядок информирования и консультирования заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации города, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений, их должностных лиц, многофункционального центра и его работников устанавливается в административных регламентах предоставления муниципальных услуг.
