



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06 июля 2016 г.

№ 58

О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Tobolska, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих

В целях реализации требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 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", с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг", руководствуясь статьей 39 Устава города Tobolska, Администрация города ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Tobolska, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих (прилагается).

2. Опубликовать постановление в газете "Тобольская правда" и разместить на официальном сайте муниципального образования город Tobolsk на портале органов государственной власти Тюменской области (www.tobolsk.admtymen.ru) и администрации города Tobolska (www.admtobolsk.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава города

В.В. Мазур

УТВЕРЖДЕН

постановлением
Администрации города Тобольска
от 06 июля 2016 г. N 58

ПОРЯДОК подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Тобольска, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящим Порядком в соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" устанавливаются особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации города Тобольска, должностными лицами, муниципальными служащими Администрации города Тобольска, предоставляющих муниципальные услуги.

2. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги структурным подразделением администрации города, должностным лицом, муниципальным служащим администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, направляется руководителю соответствующего структурного подразделения в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется предоставляющими муниципальные услуги структурными подразделениями администрации города в месте предоставления муниципальной услуги (в месте нахождения структурного подразделения Администрации города Тобольска).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте или подана через Государственное автономное учреждение Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (далее по тексту - МФЦ).

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) портала 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;

б) Официального портала Администрации города Тобольска, через раздел «Обращения граждан».

3. В случае поступления в адрес Главы города Тобольска, первого заместителя Главы города Тобольска либо заместителя Главы города Тобольска жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги структурным подразделением администрации города, жалоба регистрируется в приемной по обращению граждан управления делами администрации города Тобольска не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в структурное подразделение администрации города, предоставляющее соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

В случае поступления в структурное подразделение Администрации города Тобольска жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другое структурное подразделение, жалоба регистрируется в структурном подразделении, в который она поступила, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в структурное подразделение Администрации города Тобольска, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

В случае поступления в МФЦ жалобы на нарушение структурным подразделением Администрации города Тобольска порядка предоставления муниципальной услуги, жалоба регистрируется в МФЦ в порядке и в сроки, которые предусмотрены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

Срок рассмотрения жалоб в случаях их переадресации, предусмотренных настоящим пунктом, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении администрации города.

4. В подразделениях, предоставляющих муниципальные услуги, определяются должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и регистрацию жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченное на их рассмотрение структурное подразделение в соответствии с пунктом 3 настоящего постановления;

в) размещают в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг структурными подразделениями администрации города, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими информацию о жалобах в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

5. Поступившая в структурное подразделение администрации города жалоба на нарушение данным структурным подразделением порядка предоставления муниципальной услуги подлежит рассмотрению руководителем структурного подразделения администрации города, должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в данном структурном подразделении администрации города, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" руководитель уполномоченного структурного подразделения администрации города либо уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с пунктом 1 части 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и информация о времени и месте получения результата по жалобе";

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом структурного подразделения администрации города, предоставляющего 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, подписанного электронной

подписью руководителя или уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица структурного подразделения администрации города, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "а" пункта 2 настоящего приложения к постановлению, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

10. 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 руководитель структурного подразделения администрации города, либо должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру города Тобольска.

11. Особенности рассмотрения жалоб в зависимости от специфики предоставления определенной муниципальной услуги устанавливаются административным регламентом предоставления муниципальной услуги.

12. Порядок рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей и сотрудников учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, устанавливается структурным подразделением администрации города, который координирует и контролирует деятельность соответствующего учреждения, в административном регламенте предоставления соответствующей муниципальной услуги. При этом жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей и сотрудников учреждений не подлежат включению в региональный реестр жалоб федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.