15.12.2022 № 5068

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города-курорта Пятигорска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Пятигорске» и его работников

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Устава муниципального образования города-курорта Пятигорска,-

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города-курорта Пятигорска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Пятигорске» и его работников согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пятигорска, управляющего делами администрации города Пятигорска Малыгину А.А.

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

Глава города Пятигорска Д.Ю.Ворошилов

Приложение

к постановлению администрации

города Пятигорска

от 15.12.2022 № 5068\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) органов местного самоуправления города-курорта Пятигорска, предоставляющих государственные и муниципальные

услуги, и их должностных лиц,

Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг

в городе Пятигорске» и его работников

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления органами местного самоуправления города-курорта Пятигорска государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления города-курорта Пятигорска (далее - органы, предоставляющие государственные услуги и муниципальные услуги), и его должностных лиц, муниципальными служащими (далее - муниципальные служащие), Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска» (далее - МФЦ) и его работников при предоставлении государственных услуг и муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

II. Порядок подачи жалоб

3. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

а) на имя Главы города Пятигорска если обжалуется решение и действие (бездействие) администрации города Пятигорска ее отраслевых (функциональных) органов (структурных подразделений), МФЦ, а также муниципальных служащих, 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;

б) в отраслевой(функциональный) орган(структурное подразделение) администрации города Пятигорска, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, если обжалуется его действие (бездействие), его муниципального служащего, участвующего(учувствовавшего) предоставляющего государственную или муниципальную услугу, 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) на имя директора МФЦ в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, 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.

4. 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.

5. Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя Главы города Пятигорска посредством использования официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

6. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, посредством использования Единого портала.

Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников посредством использования официального сайта МФЦ, официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала.

7 . Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем

посредством использования 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) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, их руководителей и работников).

8. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, должностному лицу, в МФЦ, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 3 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, должностным лицом, МФЦ, в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, руководителю МФЦ, иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом на рассмотрение жалобы.

При этом орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, должностное лицо, МФЦ, перенаправившие жалобу, в письменной форме, информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении жалобы.

9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, МФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, МФЦ, 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.

10. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуг, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной и муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

11. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе, подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня со дня ее поступления.

12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 7 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».

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

14. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр, который обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение.

Жалоба передается в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между Государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ставропольского края» и администрацией города Пятигорска (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

III. Порядок рассмотрения жалоб

15. Жалоба рассматривается:

а) Главой города Пятигорска;

б) Руководителем органа, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, в случае, предусмотренном подпунктом б) пункта 3 настоящего Положения;

в) Директор МФЦ в случае, предусмотренном подпунктом в) пункта 3 настоящего Положения.

16. 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.

17. Органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, их работников, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и региональном портале;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

18. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2. Федерального закона.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, МФЦ, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

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

Ответ подписывается должностными лицами указанными в пункте 15 настоящего Порядка.

19. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу

(адресам) электронной почты (при наличии) и(или) 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 подана способом, предусмотренным пунктом 7 настоящего Положения, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

20. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, принявших решение по жалобе;

б) номер, дата, решения по жалобе, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое решение по жалобе;

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

ж) сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

21. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается.

22. Орган или должностное лицо уполномоченное на рассмотрение жалобы, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника МФЦ, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на подачу жалобы.

23. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, и его должностному лицу, муниципальному служащему, в МФЦ, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Заместитель главы администрации

города Пятигорска, управляющий делами

администрации города Пятигорска А.А.Малыгина