

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ  
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**



**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРООСКОЛЬСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

« 27 » апреля 2017 г.

№ 1744

г. Старый Оскол

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации Старооскольского городского округа, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих

В соответствии с федеральными законами от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области администрация городского округа

**п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации Старооскольского городского округа, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих (далее – Порядок, прилагается).

2. Органам и структурным подразделениям администрации Старооскольского городского округа, предоставляющим муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим Порядком.

2.2. Определить лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

3. Руководителям муниципальных учреждений, предоставляющим муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, при

рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений и их должностных лиц руководствоваться настоящим Порядком.

4. Управлению информационных технологий департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа обеспечить подключение лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб, к portalу федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы администрации городского округа - руководителя аппарата администрации В.Г. Прокопенко.

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

И.о. главы администрации  
Старооскольского городского округа

С.Л. Гераймович

Утвержден  
постановлением администрации  
Старооскольского городского округа  
от «27» 04 2017 года № 1744

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) органов, структурных подразделений администрации  
Старооскольского городского округа, предоставляющих муниципальные и  
государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных  
лиц и муниципальных служащих**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации Старооскольского городского округа, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу - орган администрации Старооскольского городского округа, структурное подразделение администрации Старооскольского городского округа;

жалоба - требование заявителя или его уполномоченного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу или муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной (государственной) услуги;

заявитель - физическое или юридическое лицо (уполномоченный представитель), обратившееся в орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, с требованием о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов при получении муниципальной (государственной) услуги.

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **2. Требования к порядку подачи жалобы**

2.1. Жалоба может быть подана заявителем, обратившимся с заявлением о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, либо его уполномоченным представителем.

2.2. В случае если жалоба подается через уполномоченного 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:

- оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность, заверенная печатью заявителя 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.

2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя или в электронной форме.

2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 абзаце шестом пункта 2.8 настоящего Порядка);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги), в том числе в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа (далее – многофункциональный центр).

Жалоба в письменном виде может быть направлена по почте.

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

2.7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг.

2.8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- официального сайта органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

- региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области»;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.2 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен действующим законодательством, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

### **3. Требования к порядку рассмотрения жалоб**

3.1. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

3.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3.3. В случае подачи жалобы через многофункциональный центр, последний обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, а также в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в многофункциональный центр.

3.4. Жалоба, поступившая через официальный сайт органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган в день поступления такой жалобы на указанный официальный сайт. Направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, поступившей в выходной, нерабочий праздничный день, осуществляется в ближайший следующий за ним рабочий день.

3.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.6. В органах, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, определяются должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Порядка.

3.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3.9. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

3.10. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено действующим законодательством.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.9 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае обращения заявителя с жалобой в орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги, либо многофункциональный центр ответ заявителю направляется способом, указанным в жалобе.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзаце шестом пункта 2.8 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

3.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу.

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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен действующим законодательством.

3.12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, 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 муниципальной (государственной) услуги (в случае признания жалобы обоснованной);

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.13. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном действующим законодательством;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.14. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- содержание жалобы не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.4 настоящего Порядка;
- отсутствие возможности прочесть текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый (электронный) адрес заявителя, указанные в жалобе.

3.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, направляет имеющиеся материалы в органы, уполномоченные на рассмотрение соответствующих правонарушений.