



АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ГАВРИЛОВ-ЯМ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.06.2017 №468

Об утверждении Положения «Об особенности подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации городского поселения Гаврилов-Ям и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг или государственных услуг, предоставляемых при осуществлении отдельных государственных полномочий»

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Ярославской области № 1064-п от 19.08.2013 года (в редакции постановлений Правительства ЯО от 23.10.2013 № 1416 -п, от 30.07.2015 № 843-п) «О процедуре подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов исполнительной власти Ярославской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг», на основании Устава городского поселения Гаврилов-Ям,

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положения «Об особенности подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации городского поселения Гаврилов-Ям и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг или государственных услуг, предоставляемых при осуществлении отдельных государственных полномочий» согласно Приложению 1.

2. Утвердить форму информации о результатах рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского поселения Гаврилов-Ям и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг государственных услуг, предоставляемых при осуществлении отдельных государственных полномочий (далее - информация о результатах рассмотрения жалоб) согласно Приложению 2.

3. Определить Главу городского поселения Гаврилов-Ям должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на решения и действия

(бездействие) Администрации городского поселения Гаврилов-Ям и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

Руководителям структурных подразделений администрации городского поселения Гаврилов-Ям, оказывающих муниципальные или государственные услуги, предоставляемые при осуществлении отдельных государственных полномочий:

- назначить муниципальных служащих, уполномоченных на подготовку проектов решений по результатам их рассмотрения;

- ежегодно, не позднее 20 января года, следующего за отчетным, предоставлять первому заместителю Главы администрации городского поселения Гаврилов-Ям информацию о результатах рассмотрения жалоб в истекшем календарном году по форме, указанной в пункте 1 настоящего постановления.

4. Первому заместителю Главы администрации городского поселения Гаврилов-Ям:

- обеспечить формирование регистрационных карточек жалоб в установленном порядке;

- обеспечить прием, регистрацию и рассмотрение жалоб в соответствии с особенностями, указанными в пункте 1 настоящего постановления;

- ежегодно, не позднее 01 февраля года, следующего за отчетным, предоставлять в Департамент информатизации и связи Ярославской области обобщенную информацию о результатах рассмотрения жалоб в истекшем календарном году по форме, указанной в пункте 1 настоящего постановления.

5. Постановление опубликовать в районной массовой газете «Гаврилов-Ямский вестник» и на официальном сайте администрации городского поселения Гаврилов-Ям.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации городского поселения Гаврилов-Ям М.В.Киселева.

7. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава администрации
городского поселения
Гаврилов-Ям

А.Н. Тошигин

ПОЛОЖЕНИЕ

«Об особенностях подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации городского поселения Гаврилов-Ям и ее должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых при осуществлении отдельных государственных полномочий»

1. Жалоба подается в администрацию городского поселения Гаврилов-Ям. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных и государственных услуг предоставляемых по переданным полномочиям.

2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

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

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем по муниципальным или государственным услугам предоставляемым в электронном виде посредством: -официального сайта органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу по переданным полномочиям, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

Жалоба в письменном виде может быть также направлена по почте.

3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную и государственную услугу в рамках переданных полномочий, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную и государственную услугу в рамках переданных полномочий (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение МФЦ порядка предоставления муниципальной услуги и государственной услуги в рамках переданных полномочий рассматривается в соответствии с настоящими особенностями органом, предоставляющим муниципальную услугу и государственную услугу по переданным полномочиям, заключившим соглашение о взаимодействии.

4. Администрация городского поселения Гаврилов-Ям предоставляет муниципальные услуги или государственные услуги, предоставляемые при осуществлении отдельных государственных полномочий обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальные услуги или государственные услуги, предоставляемые при осуществлении отдельных государственных полномочий, их должностных лиц, либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг или государственных услуг, предоставляемые при осуществлении отдельных государственных полномочий, на официальном сайте администрации городского поселения Гаврилов-Ям;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги или государственные услуги, предоставляемые при осуществлении отдельных государственных полномочий, их должностных лиц, либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5. В случае, если жалоба подана заявителем в Администрацию городского поселения Гаврилов-Ям, в компетенцию которого не входит принятие решения в отношении жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация городского поселения Гаврилов-Ям 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.

6. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной или государственной услуги в рамках переданных полномочий;
- нарушение срока предоставления муниципальной или государственной услуги в рамках переданных полномочий;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и государственной услуги в рамках переданных полномочий;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги или государственной услуги в рамках переданных полномочий, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной или государственной услуги в рамках переданных полномочий, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги или государственной услуги в рамках переданных полномочий платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу в рамках переданных полномочий, должностного лица органа, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу в рамках переданных полномочий, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу в рамках переданных полномочий, 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 – для 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 пункте 6 настоящих Правил);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, должностного лица Администрации городского поселения Гаврилов-Ям либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, должностного лица Администрации городского поселения Гаврилов-Ям либо муниципального служащего.

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

8. В случае, если жалобу подает представитель заявителя, он представляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его 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 законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в данном пункте настоящих особенностей, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен

законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. В Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, определяются должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, а также муниципальные служащие, уполномоченные на:

- прием и регистрацию жалоб в соответствии с требованиями настоящих особенностей;
- подготовку проектов решений по результатам рассмотрения жалоб;
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5 настоящего Положения.

10. Жалоба, поступившая в Администрацию городского поселения Гаврилов-Ям, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

11. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную или государственную услугу в рамках переданных полномочий, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу в рамках переданных полномочий его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу по переданным полномочиям, жалоба подается в вышестоящий орган и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу по переданным полномочиям, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

12. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в Администрации городского поселения Гаврилов-Ям или в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации. В случае обжалования отказа Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, должностного лица Администрации городского поселения Гаврилов-Ям в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, либо в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы Администрация городского поселения Гаврилов-Ям, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией городского поселения Гаврилов-Ям опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной и государственной услуги предоставляемые в рамках переданных полномочий документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Ярославской области, а также в иных формах. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги и государственной услуги по переданным полномочиям, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 12<1> Закона Ярославской области от 03.12.2007 № 100-з «Об административных правонарушениях» должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в Департамент информатизации и связи Ярославской области.

16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную или государственную услугу по переданным полномочиям, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение в отношении жалобы;
- 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 в отношении жалобы решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги или государственной услуги по переданным полномочиям;
- сведения о порядке обжалования принятого в отношении жалобы решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой городского поселения Гаврилов-Ям.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения в отношении жалобы, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Главой городского поселения Гаврилов-Ям, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Администрация городского поселения Гаврилов-Ям отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда в отношении аналогичной жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения, принятого ранее этим же органом по результатам рассмотрения жалобы в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Администрация городского поселения Гаврилов-Ям 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;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

21. Администрация городского поселения Гаврилов-Ям обеспечивает:

- заключение соглашений о взаимодействии с МФЦ в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.
- создание и функционирование системы учета принятых решений по результатам рассмотрения жалоб;
- достоверность и актуальность информации, вносимой в регистрационные карточки жалоб;
- представление первым заместителем Главы администрации городского поселения Гаврилов-Ям информации о результатах рассмотрения жалоб в агентство государственных услуг Ярославской области.

Приложение 2
к постановлению Администрации
городского поселения Гаврило-Ям
от 23.06.23017 №468

ИНФОРМАЦИЯ

о результатах рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Гаврило-Ям и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых при осуществлении отдельных государственных полномочий

за _____ ГОД

№ п/п	Наименование показателя	Количество, шт.	Доля, %	Комментарии
1.	Всего рассмотрено жалоб, из них:		×	
	удовлетворенно		от числа жалоб, принятых на рассмотрение	
	не удовлетворено		от числа жалоб, принятых на рассмотрение	
	оставлено без ответа		от числа жалоб, принятых на рассмотрение	
2.	Исполнено принятых решений по жалобам		от числа принятых положительных решений	
3.	Не исполнено принятых решений по жалобам		от числа принятых положительных решений	
4.	Направлено материалов в органы прокуратуры		от числа жалоб, принятых на рассмотрение	
5.	Направлено материалов в Департамент информатизации и связи Ярославской области		от числа жалоб, принятых на рассмотрение	