



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕДГОРНОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ст. Ессентукская

01 ноября 2018 года

№ 1382

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц», в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Предгорном районе Ставропольского края и на основании Положения об администрации Предгорного муниципального района, администрация Предгорного муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Предгорного муниципального района

Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее — Положение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края от 17 января 2014 г. № 15 «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих».

3. Структурным подразделениям администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, предоставляющим государственные и муниципальные услуги, обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействия) соответствующего органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, и его должностных лиц, муниципальных служащих, в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края — Э.В.Ерину.

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Предгорного муниципального района Ставропольского края www.predgor-ray.ru в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Предгорного
муниципального района
Ставропольского края

И.В. Мятников

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Предгорного муниципального района
Ставропольского края
01 ноября 2018 г. № 1382

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления структурными подразделениями администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее - структурные подразделения администрации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги), и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

II. Порядок подачи жалоб

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

на имя главы администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, в случае если обжалуются решения руководителя структурного подразделения администрации, 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 структурное подразделение администрации, предоставляющее государственную или муниципальную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего 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 администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края посредством использования официального сайта администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в структурное подразделение администрации, предоставляющее государственную или муниципальную услугу, посредством использования:

официального сайта структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - региональный портал);

электронной почты структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;

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).

7. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в структурное подразделение администрации, должностному лицу, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение, данное структурное подразделение администрации, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в структурное подразделение администрации, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в структурном подразделении администрации, уполномоченном на ее рассмотрение, в администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, в случае обжалования решения руководителя структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

8. Жалоба, поступившая на имя главы администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

9. Жалоба, поступившая в структурное подразделение администрации, предоставляющее государственную или муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются структурным подразделением администрации, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07 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».

11. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется администрацией Предгорного муниципального района Ставропольского края.

12. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты структурного подразделения администрации,

предоставляющего государственную или муниципальную услугу, и на официальный сайт структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется структурным подразделением администрации, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

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

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

14. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Предгорном муниципальном районе Ставропольского края (далее - многофункциональный центр), который обеспечивает ее передачу в структурное подразделение администрации, предоставляющее государственную или муниципальную услугу, уполномоченное на ее рассмотрение, или в случае подачи жалобы на имя главы администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края в администрацию Предгорного муниципального района Ставропольского края.

Жалоба передается в структурное подразделение администрации, предоставляющее государственную или муниципальную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и структурным подразделением администрации, предоставляющим государственную или муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В администрацию Предгорного муниципального района Ставропольского края жалоба передается многофункциональным центром не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в многофункциональный центр.

III. Порядок рассмотрения жалоб

16. Жалоба рассматривается:

Главой администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 3 настоящего Положения;

структурным подразделением администрации, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 3 настоящего Положения.

17. 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.

18. Структурные подразделения администрации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления государственных или муниципальных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале и региональном портале;

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

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

19. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

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

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы структурное подразделение администрации, предоставляющее государственную или муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, законодательством Ставропольского края и муниципальными правовыми актами Предгорного района Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых структурным подразделением администрации, 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 принятия соответствующего решения.

21. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 1 статьи 11.2 Федерального Закона.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным пунктом 6 настоящего Положения, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования

22. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения о структурном подразделении администрации, предоставляющем государственную или муниципальную услугу, и его должностном лице, муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

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

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

23. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Главой администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 16 настоящего Положения;

должностным лицом структурного подразделения администрации, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 16 настоящего Положения

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного

на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

24. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

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

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ о результатах рассмотрения жалобы по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

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