

**Администрация Мысковского городского округа**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

В соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь [пунктом 3](#) постановления 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», Уставом Мысковского городского округа

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников согласно приложению.

2. Постановление администрации Мысковского городского округа от 14.03.2016 № 488 - нп «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» считать утратившим силу.

3. Консультанту – советнику организационного отдела администрации Мысковского городского округа (А.А. Смирнов) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Мысковского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы Мысковского городского округа по управлению аппаратом администрации А.Л. Хачатрян.

Глава Мысковского городского округа

Д.Л. Иванов

Приложение  
к постановлению  
администрации  
Мысковского городского  
округа

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

## 1. Общие положения

1.1. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мысковского городского округа (далее - администрация) и ее должностных лиц, отраслевых (функциональных) органов администрации Мысковского городского округа и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее – должностные лица) при предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (далее - Особенности) разработаны в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 [N 131-ФЗ](#) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 [N 210-ФЗ](#) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - [N 210-ФЗ](#)), [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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц», Уставом Мысковского городского округа.

1.2. Особенности определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации и должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие) МАУ МГО

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) и его работников (далее - жалобы).

Действие настоящих Особенности распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований N 210-ФЗ.

## **2. Особенности подачи жалобы на решения и действия (бездействие) администрации и должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников**

2.1. Жалоба подается физическими или юридическими лицами либо их уполномоченными представителями (далее - заявитель) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в случаях, предусмотренных [статьей 11.1](#) Федерального закона N 210-ФЗ. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

2.1.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, должностных лиц на бумажном носителе может быть подана:

- а) непосредственно в отдел приема граждан администрации;
- б) почтовым отправлением по месту нахождения администрации;
- в) через МФЦ;

г) в ходе личного приема главы Мысковского городского округа, первого заместителя главы Мысковского городского округа, заместителя главы Мысковского городского округа, в полномочия которого входит формирование политики в сфере предоставления соответствующей муниципальной услуги.

При подаче жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через представителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.1.2. В электронной форме жалоба на решения и действия (бездействие) администрации и должностных лиц может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта администрации Мысковского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.myskiadmin.ru/>);

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - ЕГПУ).

При подаче жалобы в электронной форме документ, подтверждающий полномочия представителя, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен

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

2.1.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ (<http://www.myski-mfc.ru/>), ЕГПУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.2. Требования к порядку подачи жалобы:

2.2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации подается главе Мысковского городского округа, первому заместителю главы Мысковского городского округа, заместителям главы Мысковского городского округа, в полномочия которых входит формирование политики в сфере предоставления соответствующей муниципальной услуги.

2.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) заместителей главы Мысковского городского округа подается главе Мысковского городского округа.

2.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации подается главе Мысковского городского округа, первому заместителю главы Мысковского городского округа, заместителю главы Мысковского городского округа, осуществляющему управление соответствующим структурным подразделением администрации.

2.2.4. Жалоба на действия (бездействие) муниципального служащего структурного подразделения администрации подается руководителю структурного подразделения администрации.

2.2.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МФЦ подаются руководителю МФЦ. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ.

2.3. При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, должностных лиц администрации в соответствии с [абзацем «г» подпункта 2.1.1](#) пункта 2.1. Особенности, МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.4. В случае если жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица подана заявителем в структурное подразделение администрации, должностному лицу администрации, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с [пунктом 2.2](#) Особенности указанное структурное подразделение, должностное лицо направляет жалобу в течение двух рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченное на ее рассмотрение структурное подразделение администрации или должностному лицу, уведомив в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

2.5. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) администрации, предоставляющей муниципальные услуги, должностных лиц при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 6](#) Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном [статьей 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ, Особенностями, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

2.6. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица муниципального учреждения, непосредственно осуществляющего предоставление муниципальной услуги, направляется руководителю данного учреждения по средствам почтовой связи, через сайт данного учреждения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (при технической возможности), через МФЦ, либо непосредственно в приемную данного муниципального учреждения.

2.7. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) руководителя муниципального учреждения непосредственно осуществляющего предоставление муниципальной услуги, может направляться главе Мысковского городского округа, первому заместителю главы Мысковского городского округа или заместителю главы Мысковского городского округа в полномочия которого входит формирование политики в сфере предоставления соответствующей муниципальной услуги.

2.8. Жалобы, указанные в пунктах 2.6, 2.7. Особенностей рассматриваются в соответствии с разделом 3 настоящих Особенностей.

### **3. Особенности рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) администрации и должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников**

3.1. Жалоба, поступившая в администрацию (структурное подразделение администрации либо в отдел приема граждан), МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица, 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.

Жалоба должна соответствовать требованиям, предъявляемым в части 5 статьи 11.2 № 210-ФЗ и содержать в себе:

1) наименование органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя и (или) работника МФЦ;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ

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

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

3.2. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами Мысковского городского округа;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

3.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 3.2](#) Особенности, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.3.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 3.3](#) Особенности, дается информация о действиях, осуществляемых структурным подразделением администрации, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

3.3.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 3.3](#) Особенности, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

3.4. В письменном ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

- наименование структурного подразделения администрации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе, наименование

учредителя МФЦ либо должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя МФЦ;

- 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;

- если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.5. Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 2.2](#) Особенности, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 2.2](#) Особенности, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же структурное подразделение администрации или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если в тексте жалобы ставится вопрос об обжаловании судебного решения, жалоба возвращается заявителю в течение семи дней со дня ее регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес местонахождения), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

жалоба со всеми имеющимися материалами подлежит незамедлительному направлению в органы прокуратуры, а также государственные органы в соответствии с их компетенцией.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

И.о. заместителя главы  
Мысковского городского округа  
по управлению аппаратом администрации

А.Л. Хачатрян