



АДМИНИСТРАЦИЯ

муниципального района
Безенчукский
Самарской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.11.2022 № 1165

пгт Безенчук

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и подведомственных учреждений Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области, а также должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом № 131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального района Безенчукский Самарской области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и подведомственных учреждений Администрации муниципального района Безенчукский Самарской

области, а также должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (согласно приложению).

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Вестник муниципального района Безенчукский» и разместить на официальном сайте муниципального района Безенчукский Самарской области www.admbezenchuk.ru.

5. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на руководителя аппарата Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области (Л.В. Четвергову).

И.о. Главы района



В.В. Малезик

К.И. Таргинова

8(84676)28025

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) структурных подразделений и подведомственных
учреждений Администрации муниципального района Безенчукский
Самарской области, а также должностных лиц и муниципальных
служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления подведомственными учреждениями и структурными подразделениями Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области (далее вместе именуются – структурные подразделения), а также должностными лицами Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области (далее вместе именуются - должностные лица), муниципальными служащими муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, выразившееся в их неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных указанным Федеральным законом.

2. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в Администрацию муниципального района Безенчукский, структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу (далее по тексту также - структурное подразделение) с запросом о предоставлении муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

3. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа локального акта) о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Администрации муниципального района Безенчукский, структурного подразделения, должностных лиц в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами.

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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 подпункте «в» пункта 8 настоящего Порядка;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области, структурного подразделения, должностного лица, муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области, структурного подразделения, должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, подается в Администрацию муниципального района Безенчукский Самарской области. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба рассматривается Администрацией муниципального района Безенчукский Самарской области.

7. Жалоба в письменной форме может быть:

а) направлена по почте;

б) направлена через многофункциональный центр, в том числе муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального района Безенчукский Самарской области» (далее - МБУ «МФЦ»);

в) предоставлена лично в Администрацию муниципального района Безенчукский Самарской области или в структурное подразделение.

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

а) официального сайта Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области или структурного подразделения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - Единый портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

11. Прием жалоб в письменной форме в Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области осуществляется в организационном отделе Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется и в структурном подразделении, предоставляющем муниципальную услугу. В этом случае жалоба не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, направляется в организационный отдел Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области и регистрируется в день поступления. После чего на почтовый адрес заявителя направляется уведомление о направлении жалобы для рассмотрения в Администрацию муниципального района Безенчукский Самарской области, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в организационном отделе Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области.

Жалобы регистрируются в Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области и в структурном подразделении в установленном порядке в журналах входящей корреспонденции. По желанию заявителя предоставляется копия жалобы с указанием даты приёма регистрационного номера.

12. Рассмотрение жалоб осуществляется главой муниципального района Безенчукский Самарской области. По поручению главы муниципального района рассмотрение жалоб осуществляют должностные лица его замещающие.

13. Уполномоченные в соответствии с пунктом 12 настоящего Порядка на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений преступлений.

14. Администрация муниципального района Безенчукский Самарской области, структурные подразделения обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области, структурных подразделений, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных муниципальных телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале;

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

г) формирование и представление рассмотренных; жалобах (в том числе неудовлетворённых жалоб), если предоставление отчётности предусмотрено действующим законодательством.

15. Жалоба рассматривается в Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией муниципального района Безенчукский Самарской области.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба поступила в Администрацию муниципального района Безенчукский Самарской области из органа, куда была направлена заявителем компетенцию которого не входит, принятие решения по жалобе, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области.

16. По результатам рассмотрения следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией муниципального района Безенчукский Самарской области, структурным подразделением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги

документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 16 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 8 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой муниципального района Безенчукский Самарской области.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) наименование Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. В случае принятия решения об удовлетворении Администрация муниципального района Безенчукский Самарской области исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. Администрация муниципального района Безенчукский Самарской области отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения Администрации муниципального района Безенчукский Самарской области по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 5 настоящего Порядка.

21. Администрация муниципального района Безенчукский Самарской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

22 . Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.