



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА РОСТОКИНО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.11.2019 № 12-ПР

О внесении изменений в постановление администрации муниципального округа Ростокино от 23 мая 2016 года № 4-ПР

На основании Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Внести в постановление администрации муниципального округа Ростокино от 23 мая 2016 года № 4-ПР «О предоставлении муниципальных услуг» следующие изменения:

1) преамбулу постановления изложить в следующей редакции:

«В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»»;

2) приложение 4 к постановлению изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в бюллетене «Московский муниципальный вестник».

Глава муниципального округа

М.В. Земенков

Приложение
к постановлению администрации
муниципального округа Ростокино
от 01 ноября 2019 года № 12-ПР

Приложение 4
к постановлению администрации
муниципального округа Ростокино
от 23 мая 2016 года № 4-ПР

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия
(бездействие) администрации муниципального округа Ростокино, ее
должностных лиц и муниципальных служащих

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) администрации муниципального округа Ростокино, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы, решения и (или) действия (бездействие)).

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

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц и муниципальных служащих, не связанные с нарушением порядка предоставления муниципальных услуг, подаются и рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее – запрос), а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса;

б) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено административным регламентом предоставления муниципальной услуги (далее – регламент);

в) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено регламентом;

г) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной регламентом;

д) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

е) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания не предусмотрены регламентом;

ж) отказ в исправлении допущенных 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 регламентом;

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, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Жалобы могут быть поданы в администрацию в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

а) при личном приеме заявителя (представителя заявителя) администрации (время приема жалоб должно совпадать со временем приема запросов);

б) почтовым отправлением;

в) с использованием официального сайта муниципального округа Ростокино в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование администрации либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица, которому направляется жалоба;

б) должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

в) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, 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;

г) дата подачи и регистрационный номер запроса (за исключением случаев обжалования отказа в приеме запроса и его регистрации или отказа в приеме документов);

д) сведения о решениях и (или) действиях (бездействии), являющихся предметом обжалования;

е) доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и (или) действиями (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подписывается заявителем или его представителем, имеющим полномочия на ее подписание и подачу.

8. В случае если жалоба подается через 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:

а) оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью (для физических лиц);

б) оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью, заверенной печатью (при наличии) заявителя и подписанной руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копией 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.

9. Статус и полномочия законных представителей заявителя – физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

10. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

11. Заявитель имеет право отозвать свою жалобу в любое время до принятия по ней решения. Отзыв жалобы оформляется в письменной форме и подается в администрацию в соответствии с пунктами 4–5, 7–9 настоящего Положения. Жалоба возвращается заявителю не позднее рабочего дня следующего за днем поступления отзыва.

12. Поступившая жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо 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.

13. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц администрации и муниципальных служащих рассматривается главой муниципального округа или уполномоченными им на рассмотрение жалоб должностными лицами администрации.

В случае если обжалуются решения главы муниципального округа, жалоба подается непосредственно главе муниципального округа и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается решение об удовлетворении жалобы (полностью или в части) либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение оформляется на официальном бланке администрации для писем.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование администрации, должность, фамилия, имя, отчество (при

наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) и сведения о месте жительства представителя заявителя, подавшего жалобу от имени заявителя);

г) способ подачи и дату регистрации жалобы, ее регистрационный номер;

д) предмет жалобы;

е) основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на подлежащие применению нормативные правовые акты;

ж) принятое по жалобе решение;

з) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению – информация о действиях, осуществляемых администрацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также извинения за доставленные неудобства и информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

и) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой муниципального округа.

17. Заявителю отказывается в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) признания обжалуемых решений и (или) действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя;

в) отсутствия у заявителя права на получение муниципальной услуги;

г) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

д) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

18. Ответ на жалобу не дается в случаях:

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

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

19. Решение об удовлетворении жалобы и об отказе в ее удовлетворении направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе.

По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты. В таком же порядке заявителю направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует или не поддается прочтению.

20. В случае оставления жалобы без ответа заявителю направляется в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы письменное мотивированное уведомление с указанием оснований (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления ответа по жалобе.