

от 21.12.2012 №1590

О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации города Нижневартовска и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 №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":

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации города Нижневартовска и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее - Правила) согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, обеспечить надлежащее исполнение Правил.

3. Управлению по информационным ресурсам администрации города (С.С. Сидоров) в срок до 15.01.2013 обеспечить техническую возможность подачи заявителями жалоб в электронном виде в разделе "Муниципальные (государственные) услуги/функции" официального сайта органов местного самоуправления города Нижневартовска.

4. Пресс-службе администрации города (Н.В. Ложева) опубликовать постановление в средствах массовой информации.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителей главы администрации города по курируемым направлениям.

ПРАВИЛА
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
структурных подразделений администрации города Нижневартовска
и подведомственных им организаций, их должностных лиц,
муниципальных служащих при предоставлении
муниципальных (государственных) услуг

1. Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации города Нижневартовска и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее – Правила) определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений администрации города Нижневартовска (далее – администрация города) и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее - жалобы).

Действие Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон №210-ФЗ).

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

Жалоба на действия (бездействие) структурных подразделений администрации города, их должностных лиц, муниципальных служащих, руководителей и должностных лиц подведомственных администрации города организаций, предоставляющих муниципальные услуги, подается в структурные подразделения администрации города, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, и рассматривается их руководителями.

Жалоба на решения руководителей структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, подается заместителю главы администрации города, управляющему делами администрации города, курирующему работу данного структурного подразделения администрации города, либо главе администрации города через отдел по обращениям граждан администрации города.

Жалобы рассматриваются указанными в настоящем пункте должностными лицами администрации города (далее - лица, уполномоченные на рассмотрение жалобы) в порядке, предусмотренном Правилами.

3. В соответствии с пунктом 5 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ жалоба должна содержать:

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

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, и документ, удостоверяющий личность представителя заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

в) 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

- структурными подразделениями администрации города, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг;

- отделом по обращениям граждан администрации города (при подаче жалобы заместителю главы администрации города, управляющему делами

администрации города, курирующему работу данного структурного подразделения администрации города, либо главе администрации города).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

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

а) официального сайта органов местного самоуправления города Нижневартовска;

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

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

8. В случае если жалоба подана лицу, не уполномоченному на рассмотрение жалобы в соответствии с пунктом 2 Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное лицо направляет жалобу лицу, уполномоченному на ее рассмотрение в соответствии с пунктом 2 Правил, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем структурном подразделении администрации города (включая отдел по обращениям граждан администрации города).

9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией города (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Правилами руководителями структурных подразделений администрации города, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, согласно соглашению о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем структурном подразделении администрации города (включая отдел по обращениям граждан администрации города).

10. В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона №210-ФЗ заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска для предоставления муниципальной (государственной) услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. Лица, уполномоченные на рассмотрение жалобы, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Правил;

б) перенаправление жалоб лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы, в соответствии с пунктом 8 Правил.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Руководители структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственных) услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска, на Едином портале;

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

г) реализацию соглашений о взаимодействии;

д) ежеквартально, в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, формирование и представление информации о жалобах и результатах их рассмотрения по форме, согласно приложению к Правилам, заместителям главы администрации города, управляющему делами по курируемым направлениям, а также в отдел по обращениям граждан администрации города и службу по организации предоставления муниципальных услуг департамента экономики администрации города.

14. Жалоба, поступившая в структурное подразделение администрации города (включая отдел по обращениям граждан администрации города), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, муниципального служащего 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

16. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица;

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 предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется на официальном бланке структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо на официальном бланке заместителя главы администрации города, управляющего делами администрации города и подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) адрес заявителя (почтовый или электронный) для направления ответа.

I.	Темы жалоб									
1.1.	Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги									
1.2	Нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги									
1.3.	Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, для предоставления муниципальной (государственной) услуги									
1.4.	Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска для предоставления муниципальной (государственной) услуги, у заявителя									
1.5.	Отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска									

	отмены принятого решения									
	исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах									
	возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска									
	иные формы (указать какие)									
2.2.	Отказано в удовлетворении жалобы, в том числе (указать причину отказа):									
2.3.	Находится в работе									
2.4.	Оставлено без ответа, в том числе в случаях:									
	наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо муниципального служащего, а также членов его семьи									
	отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) адрес заявителя, указанные в жалобе									
	Итого (сумма строк 2.1 - 2.4)									

Руководитель структурного
подразделения администрации города

ПОДПИСЬ