



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

администрации

Петропавловск – Камчатского городского округа

От 08.07.2013 № 1960

Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, согласно приложению.

2. Аппарату администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (Е.Ю. Новицкая) опубликовать настоящее постановление в газете «Град Петра и Павла» и разместить на официальном сайте администрации Петропавловск-Камчатского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Петропавловск-Камчатского
городского округа А.В. Алексеев

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-
Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных
служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение).

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, предусмотренном статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

1.3. Должностным лицом администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, является первый заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, а в случае его отсутствия – заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа – руководитель Аппарата администрации Петропавловск-Камчатского городского округа.

Должностным лицом администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, оказываемые Аппаратом администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, является Глава администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, а в случае его отсутствия – заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа исполняющий его полномочия.

1.4. Жалоба подается на имя первого заместителя Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, а в случае его отсутствия – на имя заместителя Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа – руководителя Аппарата администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (далее – первый заместитель Главы администрации) в службу «одного окна» Аппарата администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (далее – служба «одного окна»).

Жалоба на оказываемые Аппаратом администрации Петропавловск-Камчатского городского округа муниципальные услуги подается на имя Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, а в случае его отсутствия – на имя заместителя Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа исполняющего его полномочия (далее – Глава администрации) в службу «одного окна» Аппарата администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (далее – служба «одного окна»).

1.5. Место нахождения службы «одного окна»: город Петропавловск-Камчатский, улица Ленинская, дом № 14, телефон 8(4152)23-50-47, адрес электронной почты – e-uslugi@pkgo.ru.

1.6. Режим работы службы «одного окна»: понедельник – четверг с 09.30 до 17.00; пятница с 09.30 до 15.30; обед с 13.00 до 14.00.

1.7. Информация об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, содержится в разделе «Муниципальные услуги» официального сайта администрации Петропавловск-Камчатского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://pkgo.ru/>.

1.8. Консультирование заявителей об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, производится сотрудниками службы «одного окна» при личном обращении, при обращении по телефону.

2. Особенности подачи жалоб

2.1. Заявитель обращается с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе, в следующих случаях:

2.1.1 нарушения срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2.1.2 нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

2.1.3 требования у заявителя о предоставлении муниципальной услуги документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края,

муниципальными правовыми актами Петропавловск-Камчатского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

2.1.4 отказа в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Петропавловск-Камчатского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

2.1.5 отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Петропавловск-Камчатского городского округа;

2.1.6 затребования платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.3. Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при личном приеме заявителя Главой администрации, в случаях указанных в абзаце втором пункта 1.4 настоящего Положения.

Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при личном приеме заявителя первым заместителем Главы администрации, в случаях указанных в абзаце первом пункта 1.4 настоящего Положения.

2.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

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

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

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

2.5.3 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.

2.6. Жалоба регистрируется в день ее поступления.

2.7. Жалоба, поступившая Главе администрации, первому заместителю Главы администрации, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

3. Особенности рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, поступившая Главе администрации, первому заместителю Главы администрации подлежит обязательной регистрации в системе электронного документооборота «DocsVision» (далее - система электронного документооборота) с автоматическим присвоением ему персонального регистрационного номера и персонального штрих-кода в день ее поступления.

3.2. Глава администрации, первый заместитель Главы администрации, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

3.2.2 отсутствие возможности прочесть какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) сведения о месте жительства заявителя, адресе электронной почты (при наличии), почтовом адресе, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3.2.3 от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы.

3.3. Глава администрации, первый заместитель Главы администрации отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

3.3.2 подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

3.4. По результатам рассмотрения жалобы Глава администрации, первый заместитель Главы администрации принимает одно из следующих решений:

3.4.1 удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом администрации, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Камчатского края, муниципальными правовыми актами Петропавловск-Камчатского городского округа.

3.4.2 отказывает в удовлетворении жалобы.

3.5. При удовлетворении жалобы Глава администрации, первый заместитель Главы администрации принимает меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.6. Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.4 настоящего Положения, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.7. В случае установления в ходе и по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления Глава администрации, первый заместитель Главы администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.