

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

О внесении изменений в постановление администрации муниципального округа Пресненский от 21.08.2019 № 257-П «О предоставлении муниципальных услуг администрацией муниципального округа Пресненский»

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 Пресненский от 21.08.2019 № 257-П «О предоставлении муниципальных услуг администрацией муниципального округа Пресненский» 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 администрации
муниципального округа Пресненский**

Л.А. Кормилицина

Приложение
к постановлению администрации
муниципального округа Пресненский от
_____ 2019 года № _____

Приложение 4
к постановлению *аппарата Совета* к
постановлению администрации
муниципального округа Пресненский от
21.08.2019 № 257-П

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия
(бездействие) администрации муниципального округа Пресненский, 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 Пресненский (далее – администрация), 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) в администрации (время приема жалоб должно совпадать со временем приема запросов);
- б) почтовым отправлением;
- в) с использованием официального сайта администрации 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. 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* администрации или уполномоченными им на рассмотрение жалоб должностными лицами администрации.

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

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11² 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* администрации.

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.