Российская Федерация



# Администрация города Дивногорска

Красноярского края

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

20.11.2024 г. Дивногорск № 197п

Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=229) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьей 43 Устава городского округа город Дивногорск

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации, размещению на официальном сайте администрации города Дивногорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города С.И. Егоров

Приложение к постановлению администрации

от 20.11.2024 № 197п

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг на решения и действия (бездействие) органов администрации города Дивногорска, предоставляющих муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), должностных лиц либо муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалоба).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

3. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона № 210-ФЗ.

4. Нормы настоящего Положения не применяются, если федеральными законами установлен специальный порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб.

II. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, нарушение порядка предоставления которой обжалуется заявителем.

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

3. Жалоба на бумажном носителе может быть подана:

- непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по адресу и в часы приема, на официальном сайте администрации города Дивногорска divnogorsk.gosuslugi.ru;

- почтовым отправлением по местонахождению органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) в случае, если муниципальная услуга, порядок предоставления которой обжалуется, оказывается на базе МФЦ в соответствии с действующим соглашением о взаимодействии между администрацией города и МФЦ (далее - Соглашение).

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

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

- 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);

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

5. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- обращения на официальном сайте администрации города Дивногорска divnogorsk.gosuslugi.ru (далее - Сайт);

- регионального портала государственных и муниципальных услуг gosuslugi.krskstate.ru (далее - РПГУ) на странице муниципальной услуги, нажав кнопку «Подать жалобу»;

- единого портала государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru (далее - ЕГПУ) при переходе на портал «Досудебное обжалование».

6. Жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

7. При поступлении жалобы через МФЦ, МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены Соглашением.

8. Жалоба рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностным лицом этого органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами города Дивногорска;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

10. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) если обжалуемые действия органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностных лиц либо муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальные услуги, являются правомерными;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

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

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

11. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес);

в) жалоба направлена не по компетенции органа администрации города.

Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней с даты регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения:

- в письменной форме почтовым отправлением;

- в форме электронного документа путем направления в раздел «Личный кабинет» на Сайте (в случае если жалоба была направлена посредством Сайта) или в раздел «Личный кабинет» на портале «Досудебное обжалование» (в случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзацах третьем, четвертом пункта 9 настоящего Положения).

13. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, нормы настоящего Положения не применяются и заявитель в течение двух рабочих дней с даты регистрации жалобы уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.