



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛОГОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

От 09.03.2023

г. Вологда

№ 25-02

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Вологодского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», решением Представительного Собрания Вологодского муниципального округа от 14.09.2022 № 16 «О правопреемстве», постановлением администрации Вологодского муниципального округа от 16.01.2023 № 33-01 «О наделении первого заместителя главы Вологодского муниципального округа правом подписи»

администрация округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Вологодского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников при предоставлении муниципальных услуг.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации округа, структурных подразделений администрации округа, предоставляющих муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги) обеспечить:

а) рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с настоящим постановлением;

б) оснащение мест приема жалоб и информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления

муниципальных услуг, на официальном сайте Вологодского муниципального округа, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу (при его наличии);

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

3. Директору автономного учреждения Вологодского муниципального округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - многофункциональный центр) Куренковой С.В. обеспечить:

а) прием и передачу на рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с утвержденным настоящим постановлением Положением;

б) рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с утвержденным настоящим постановлением Положением;

в) оснащение мест приема жалоб и информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте многофункционального центра;

г) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра.

4. Признать утратившими силу:

4.1. постановления администрации Вологодского муниципального района:

от 23.11.2017 № 1890 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Вологодского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

от 27.06.2018 № 631 «О внесении изменений в постановление администрации Вологодского муниципального района от 23.11.2017 № 1890 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Вологодского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

от 28.12.2018 № 1376 «О внесении изменений в постановление администрации Вологодского муниципального района от 23.11.2017 № 1890 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) администрации Вологодского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

4.2. постановления администрации Кубенского сельского поселения Вологодского муниципального района:

от 01.08.2018 № 126 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Кубенского сельского поселения Вологодского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

от 14.01.2020 № 5 «О внесении изменений в Постановление Администрации от 01.08.2018 № 126 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Кубенского сельского поселения Вологодского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

4.3. постановления администрации Новленского сельского поселения Вологодского муниципального района:

от 02.08.2018 № 61 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новленского сельского поселения, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

от 23.10.2018 № 93 «О внесении изменений в постановление администрации Новленского сельского поселения №61 от 02.08.2018 г. «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новленского сельского поселения, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

4.4. постановление администрации Прилуцкого сельского поселения от 19.10.2018 № 154 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Прилуцкого сельского поселения Вологодского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

4.5. постановления администрации сельского поселения Подлесное:

от 31.07.2018 № 214 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

от 19.10.2018 № 316 «О внесении изменений в Положение об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг, утвержденное постановлением администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района от 31.07.2018 г. № 214 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

4.6. постановление администрации сельского поселения Сосновское от 31.07.2018 № 384 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Сосновское, ее должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ при предоставлении муниципальных услуг»;

4.7. постановления администрации Семеновского сельского поселения:
от 31.07.2018 № 135 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Семеновского сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

от 24.10.2018 № 235 «О внесении изменений в Постановление Администрации Семеновского сельского поселения от 31.07.2018 № 135 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Семеновского сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

4.8. постановления администрации Спасского сельского поселения:

от 31.07.2018 № 228 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Спасского сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»

от 14.01.2020 № 11 «О внесении изменений в постановление администрации Спасского сельского поселения от 31.07.2018 № 228 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Спасского сельского поселения, ее

должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

4.9. постановления администрации Федотовского сельского поселения:

от 27.06.2016 № 64 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Федотовского сельского поселения и её должностных лиц, муниципальных служащих»;

от 28.08.2017 № 85 «О внесении изменений в постановление администрации Федотовского сельского поселения от 27.06.2016г. № 64 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Федотовского сельского поселения и её должностных лиц, муниципальных служащих»;

от 31.07.2018 № 79 «О внесении изменений в постановление администрации Федотовского сельского поселения от 27.06.2016г. № 64 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Федотовского сельского поселения и её должностных лиц, муниципальных служащих».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации и размещению на официальном сайте Вологодского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель главы округа



И.А. Быков



УТВЕРЖДЕНО
постановлением
администрации Вологодского
муниципального округа
от 09.03.2023 № 25-04

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ
ВОЛОГОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА, ЕЕ
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА,
ЕГО РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ (ДАЛЕЕ - ПОЛОЖЕНИЕ)**

1. Настоящим Положением в соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливаются особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Вологодского муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Вологодского муниципального округа, структурных подразделений администрации Вологодского муниципального округа, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Вологодского муниципального округа, автономного учреждения Вологодского муниципального округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее по тексту - жалоба, органы, предоставляющие муниципальные услуги).

Настоящее Положение не применяется в случае, если Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих.

2.1. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Вологодского муниципального округа, предоставляющих муниципальные услуги, подаются в указанные органы и подлежат рассмотрению руководителем такого отраслевого (функционального) или территориального органа администрации Вологодского муниципального округа, либо лицом, исполняющим обязанности руководителя отраслевого (функционального) или территориального органа администрации Вологодского муниципального округа (далее - уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо).

2.2. Жалобы на решения, принятые руководителем отраслевого (функционального) или территориального органа администрации Вологодского муниципального округа, на решения, действия (бездействие) отраслевого (функционального) или территориального органа администрации Вологодского муниципального округа, структурного подразделения администрации Вологодского муниципального округа, предоставляющего муниципальные услуги, подаются в администрацию Вологодского муниципального округа и подлежат рассмотрению главой Вологодского муниципального округа либо первым заместителем Вологодского муниципального округа (далее - уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо).

2.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника автономного учреждения Вологодского муниципального округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - многофункциональный центр) подаются в многофункциональный центр и подлежат рассмотрению руководителем многофункционального центра либо лицом, исполняющим обязанности руководителя многофункционального центра (далее - уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо).

2.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя подаются в администрацию Вологодского муниципального округа и подлежат рассмотрению главой Вологодского муниципального округа либо первым заместителем главы Вологодского муниципального округа (далее - уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо).

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

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

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, к жалобе прилагается документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, предоставляется:

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

б) 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);

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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5. Жалоба на бумажном носителе может быть направлена по почте, подана через многофункциональный центр, подана при личном приеме заявителя в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

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

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальных услуг.

Прием жалоб в письменной форме на решения и действия (бездействие) многофункционального центра осуществляется администрацией Вологодского муниципального округа в соответствии со временем ее работы.

6. Жалоба в электронной форме может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством:

а) официального сайта Вологодского муниципального округа, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу (при его наличии), официального сайта многофункционального центра,

б) единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru>) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области (<https://gosuslugi35.ru>).

7. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, указанный орган, многофункциональный центр обеспечивает направление жалобы уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

8. При поступлении жалобы через многофункциональный центр он обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (должностному лицу) не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

9. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Вологодского муниципального округа, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу (при его наличии), на официальном сайте многофункционального центра;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

10. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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 услугу, многофункционального центра 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.

11. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе: пригласить для рассмотрения жалобы заявителя, а также руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя многофункционального центра, его работника, действия (бездействие), решения которого обжалуются, а также иных должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу,

специалистов, экспертов, обладающих информацией, необходимой для рассмотрения жалобы по существу, специалистов правового управления администрации округа;

запросить объяснения, документы и иные материалы, необходимые для рассмотрения жалобы.

12. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо обязано: обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

подготовить заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы;

подготовить предложения о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления муниципальных услуг, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, и не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, направить в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

13. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) отсутствие нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе 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 в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами Вологодского муниципального округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 14 настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

17. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным руководителем отраслевого (функционального) или территориального органа администрации Вологодского муниципального округа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем многофункционального центра хранятся в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации Вологодского муниципального округа, в многофункциональном центре.

Документы и материалы по жалобам, рассмотренным главой (первым заместителем главы) Вологодского муниципального округа передаются на хранение в управление кадровой и документационной работы администрации Вологодского муниципального округа.