



АППАРАТ СОВЕТА ДЕПУТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА КУЗЬМИНКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.07.2021 № 4

**Об утверждении
Положения об особенностях
подачи и рассмотрения жалоб
на решения и (или) действия
(бездействие) аппарата
Совета депутатов
муниципального округа
Кузьминки, его должностных
лиц и муниципальных
служащих, предоставляющих
муниципальные услуги**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 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", Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы, утверждённого постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве", руководствуясь Уставом муниципального округа Кузьминки, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) аппарата Совета депутатов муниципального округа Кузьминки, его должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (приложение).

2. Подпункт 4 пункта 1 постановления аппарата Совета депутатов муниципального округа Кузьминки от 11.11.2015 № 5 «О предоставлении муниципальных услуг» признать утратившем силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в бюллетене "Московский муниципальный вестник" и разместить на официальном сайте муниципального

округа Кузьминки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.m-kuzminki.ru.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в бюллетене "Московский муниципальный вестник".

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу муниципального округа Кузьминки **Калабекова А.Л.**

**Глава муниципального
округа Кузьминки**

А.Л. Калабеков

Приложение
к постановлению аппарата
Совета депутатов муниципального
округа Кузьминки
от «09» ____07____ 2021 г. № 4

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) аппарата Совета депутатов муниципального округа Кузьминки, его должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) аппарата Совета депутатов муниципального округа Кузьминки, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение), разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 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", Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы, утверждённого постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве" и устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) аппарата Совета депутатов муниципального округа Кузьминки (далее - аппарат), его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалоба).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также не применяются в случае обжалования правовых актов и иных решений аппарата и его должностных лиц

по делам об административных правонарушениях, иных решений и (или) действий (бездействия) аппарата и его должностных лиц, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

1.3. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с учётом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

2.1. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

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

2.3. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо их уполномоченным представителем, обращавшимся ранее в аппарат с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

2.4. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами муниципального округа Кузьминки для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, муниципальными правовыми актами аппарата муниципального округа Кузьминки для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ 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 города Москвы, муниципальными правовыми актами муниципального округа Кузьминки;
- 6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, муниципальными правовыми актами муниципального округа Кузьминки;
- 7) отказ аппарата или его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами муниципального округа Кузьминки.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.5. Жалоба подаётся в аппарат, предоставляющий муниципальную услугу, заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, при личном приёме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

2.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование аппарата, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) аппарата, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

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

2.8. В случае если жалоба подаётся 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:

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

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

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.

2.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в п. 2.8 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.10. Приём жалоб в письменной форме осуществляется советником по организационным вопросам аппарата, предоставляющего муниципальные услуги, по месту предоставления муниципальной услуги в рабочие часы аппарата.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

3.1. Жалоба, поступившая в письменной форме в аппарат, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учёта жалоб на решения и (или) действия (бездействие) аппарата, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Журнал), в день её поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня её регистрации передается главе муниципального округа Кузьминки, уполномоченному на её рассмотрение и принятие решения по ней.

В случае если жалоба подана заявителем в аппарат, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2.10 настоящего Положения, в течение одного рабочего дня со дня её регистрации аппарат, получивший жалобу, направляет её в уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрении органе.

3.2. Должностным лицом аппарата, уполномоченным на рассмотрение жалоб и принятие решения по ним, является глава муниципального округа Кузьминки.

3.3. Жалоба, поступившая в аппарат, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

3.4. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены аппаратом.

В случае обжалования отказа аппарата, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приёме 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 её регистрации.

3.5. При рассмотрении жалобы уполномоченное должностное лицо:

- 1) самостоятельно устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию;
- 2) оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;
- 3) не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа;
- 4) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;
- 5) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении муниципальной услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления муниципальной услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц, муниципальных служащих по фактам, изложенным в жалобе).

3.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" аппарат принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

При удовлетворении жалобы, аппарат 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.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных аппаратом, предоставляющей муниципальную услугу, 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 города Москвы, муниципальными правовыми актами муниципального округа Кузьминки, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

3.7. Уполномоченное должностное лицо оставляет без рассмотрения жалобу в следующих случаях:

- 1) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов их семей, уполномоченного должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае уполномоченное должностное лицо в течение трёх рабочих дней со дня

регистрации жалобы сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

2) если текст жалобы не поддается прочтению. В этом случае уполномоченное должностное лицо в течение трёх рабочих дней со дня регистрации жалобы направляет заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, уведомление о невозможности рассмотреть жалобу с указанием причин;

3) если в жалобе заявителя содержится претензия, которая ранее уже рассматривалась и по которой уже принималось ранее решение и направлялся письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае уполномоченное должностное лицо принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган, предоставляющий муниципальную услугу, или одному и тому же уполномоченному должностному лицу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение трёх рабочих дней со дня регистрации жалобы.

3.8. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в аппарат, предоставляющий муниципальную услугу, либо соответствующему уполномоченному должностному лицу.

3.9. Решение по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом оформляется в виде письма на бланке аппарата.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

3) основания для принятия решения по жалобе;

4) принятое по жалобе решение;

5) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

6) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.10. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности личного получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

3.10.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых аппаратом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

3.10.2. 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.

3.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.12. Аппарат, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивает:

- 1) оснащение мест приёма жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) аппарата, предоставляющего муниципальную услугу, её должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте муниципального округа Кузьминки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.m-kuzminki.ru;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) аппарата, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, а также при личном приёме.