

**ГЛАВА КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_.\_\_.2018 года № \_\_\_\_

г. Камышлов

Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Камышловского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Камышловского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ"Оборганизации предоставления государственных и муниципальных услуг", пункта 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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", пункта 6 Постановления Правительства Свердловской области от 22 ноября 2018 года № 828-ПП "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов муниципальной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов муниципальной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги"

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить [Положение](#sub_84) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Камышловского городского округа (далее администрация), структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение) (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений, отраслевым (функциональным) органам администрации, курирующим вопросы предоставления муниципальных услуг:

2.1 обеспечить прием и рассмотрение жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления муниципальных услугадминистрации, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащихпредоставляющих муниципальные услугив соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением;

2.2 определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации,структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услугии обеспечить их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации;

2.3 использовать в работе федеральную муниципальную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – информационная система досудебного обжалования);

2.4 привести административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг в соответствие с Положением в срок до 1 января 2019 года.

3.Признать утратившим силу постановление главы Камышловского городского округа от 17.07.2013 г. № 1308 «Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Камышловского городского округа, структурных подразделений администрации Камышловского городского округа, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги».

4. Организационному отделу администрации Камышловского городского округа опубликовать настоящее постановление в газете «Камышловские известия» и на официальном сайте администрации Камышловского городского округа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в десятидневный срок.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| ГлаваКамышловского городского округа | А.В. Половников |

# СОГЛАСОВАНИЕ

проекта постановления главы Камышловского городского округа

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2018 г. №

Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Камышловского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Камышловского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность Ф.И.О. | Дата поступления на согласование | Дата согласования | Замечания, предложения.Подпись |
| Заместитель главы администрации Власова Е.Н.. |  |  |  |
| Заместитель главы администрации Соболева А.А. |  |  |  |
| Первый заместитель главы администрации Бессонов Е.А. |  |  |  |
| Начальник организационного отдела администрации Сенцова Е.В. |  |  |  |
| Начальник отдела экономики администрации Акимова Н.В. |  |  |  |
| Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации Нифонтова Т.В. |  |  |  |
| Начальник юридического отдела администрации Усова А.А. |  |  |  |
| Начальник отдела жилищно-коммунального и городского хозяйства администрации Семенова Л.А. |  |  |  |
| Ведущий специалист администрацииЛихачёв Е.Э. |  |  |  |
| Главный специалист администрации Клементьева И.В. |  |  |  |
| Директор МКУ ЦОДАКалмыков Д.А. |  |  |  |
| Председатель Комитета по образованию, культуре, спорту и делам молодежиМишенькина А.А. |  |  |  |

Ульянов В.Е., ведущий специалист администрации

\_\_\_\_\_\_\_\_ 8 (34375) 2-45-55

Поступило на согласование «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г.

|  |  |
| --- | --- |
| ГлаваКамышловского городского округа | А.В. Половников |

|  |
| --- |
| Утвержденпостановлением главыКамышловского городского округаот \_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Камышловского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Камышловского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги» |

# ПОЛОЖЕНИЕ

# Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Камышловского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Камышловского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

# Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положениеустанавливаетособенности подачи и рассмотрения жалоб:

1) на нарушение порядка предоставления муниципальныхуслуг, выразившееся внеправомерных решениях и действиях (бездействии)администрации Камышловского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Камышловского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги(далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги),их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее – жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу);

2) на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг администрации Камышловского городского округа (далее – администрация), выразившееся в неправомерныхрешениях и действиях (бездействии) государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе его филиалов (далее – многофункциональный центр), работников многофункционального центра(далее – жалоба на многофункциональный центр).

2. Действие настоящего положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1 настоящего положения, поданные ссоблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Оборганизации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Настоящееположениене распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Глава 2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу**

5. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых непредусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа непредусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом 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 Свердловской области;

10) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

6. Жалобана орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направленадля рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя,в электронной форме, по почте иличерез многофункциональный центр.

Жалобана орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя заместителя главы администрации, курирующего соответствующий орган согласно распределению обязанностей между членами администрации Камышловского городского округа,в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

7. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услугтаким органом.

8. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать современем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

9. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия наосуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

2) 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.

10. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта администрации Камышловского городского округа, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

2) федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) портала федеральной муниципальной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услугорганами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее –информационная система досудебного обжалования);

4) сети Интернет.

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электроннойформе документы, указанные в части второй пункта 9 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.

11. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и 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, покоторым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3части первой пункта 10 настоящего положения);

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

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

12. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

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

4) заключение соглашений с многофункциональным центромо взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

13. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, определяет должностных лиц и (или) работников, уполномоченныхрассматривать жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. Указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

3) размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг винформационной системы досудебного обжалования всоответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной муниципальной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – региональный реестр жалоб).

14. В случаеесли в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положениянастоящей главы не применяютсяи заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

15. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган,подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги,не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

16. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющегомуниципальную услугу,порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лицлибо муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматривается главой Камышловского городского округа или заместителем главы администрации Камышловского городского округа,курирующим соответствующий орган, предоставляющий муниципальную услугу, согласно распределению обязанностей между членами администрации Камышловского городского округа, впорядке, предусмотренном в настоящей главе.

17. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

18. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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 Свердловской области;

2) в удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного нарассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает исчерпывающие меры поустранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, еслииное не установлено законодательством Российской Федерации.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю непозднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.Вслучаеесли жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 частипервой пункта 10 настоящего положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) егодолжностного лица, принявшего решение по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае,если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению,– аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии спунктом 16 настоящего положения.

21. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу,дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда пожалобена орган, предоставляющий муниципальную услугу,о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

23. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобена орган, предоставляющий муниципальную услугу, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов егосемьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобына орган, предоставляющий муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, главе Камышловского городского округа или заместителю главы администрации Камышловского городского округа.

24. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении такойжалобы без ответа втечение трех дней со дня регистрации указаннойжалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

25. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобына орган, предоставляющий муниципальную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях,илипризнаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Глава 3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр**

26. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центрв том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса на предоставление двух и более муниципальных услуг в многофункциональном центре при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления 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, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

7) отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных многофункциональным центром, работником многофункционального центра 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

10) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальнойуслуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальнойуслуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальнойуслуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальнойуслуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного илипротивоправного действия (бездействия) работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальнойуслуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу,руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальнойуслуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра по подпунктам 2, 5, 7, 9 и 10части первой настоящего пункта возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами Свердловской области (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий исполнительных органов муниципальной власти Свердловской области, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий), включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

27. Жалоба на многофункциональный центр может быть направлена в многофункциональный центр вписьменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя,в электронной форме, а также по почте.

Жалобу на многофункциональный центр также возможно подать учредителю многофункционального центра вписьменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

28. Прием жалоб на многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителеосуществляется многофункциональным центромпо месту предоставления муниципальнойуслуги.

Время приема жалоб на многофункциональный центр должно совпадать со временем предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональным центром.

Прием жалоб на многофункциональный центр учредителем многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб на многофункциональный центр учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

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

В случае если жалоба на многофункциональный центр подается через представителя заявителя, представляются документы, указанные в пункте 9 настоящего положения.

30. В электроннойформе жалоба на многофункциональный центр может быть направлена посредством

1) официального сайта многофункционального центра в сети Интернет;

2) официального сайта учредителя многофункционального центра в сети Интернет;

3) Единого портала;

4) сети Интернет.

При подаче жалобы на многофункциональный центр в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 9 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.

31. Жалоба на многофункциональный центр должна содержать:

1) наименование многофункционального центра, фамилию, имя, отчество
(приналичии) руководителя и (или) работника многофункционального центра, решения идействия (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 действиях (бездействии) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

32. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на многофункциональный центр;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг или другом демонстрационном оборудовании, а также на официальных сайтах многофункционального центраиучредителя многофункционального центрав сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра,втом числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

33. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на многофункциональный центр в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалоб на многофункциональный центр, а также жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, главе Камышловского городского округа, заместителям главы администрации Камышловского городского округа в соответствии с пунктом 45 настоящего положения.

Жалобы на многофункциональный центр не подлежат включению в региональный реестр жалоб информационной системы досудебного обжалования.

34. Жалоба на многофункциональный центр, поступившая вмногофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя и работников не позднее следующего рабочего дня со дня еепоступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя и работников осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

35. Жалоба на многофункциональный центр рассматривается должностным лицом многофункционального центра, уполномоченным на прием и рассмотрение указанной жалобы.

Жалоба на руководителя многофункционального центра рассматривается учредителем многофункционального центра в порядке, предусмотренном настоящим положением.

36. Жалоба на многофункциональный центр подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений –в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

37. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченные на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, по результатам рассмотрения указанной жалобы принимают одно из следующих решений:

1) жалоба на многофункциональный центр удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальнойуслуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

2) в удовлетворении жалобы на многофункциональный центр отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, уполномоченных нарассмотрение жалобы на многофункциональный центр.

При удовлетворении жалобы на многофункциональный центр уполномоченный на ее рассмотрение многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают 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.

38. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр направляется заявителю непозднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

39. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр указываются:

1) наименование многофункционального центра,учредителя многофункционального центра, рассмотревших жалобу на многофункциональный центр, должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, принявшего решение по жалобе на многофункциональный центр;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе на многофункциональный центр;

5) решение, принятое по жалобе на многофункциональный центр;

6) в случае, если жалоба на многофункциональный центр признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услугис извинениями за доставленные неудобства, а также информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае,если жалоба на многофункциональный центр признана не подлежащей удовлетворению,– аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на многофункциональный центр.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицоммногофункционального центра,учредителя многофункционального центра в соответствии с пунктом 35настоящего положения.

40. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлензаконодательством Российской Федерации.

41. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы на многофункциональный центр в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на многофункциональный центр о том же предмете и по тем же основаниям;

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

3) наличие решения по жалобе на многофункциональный центр, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр.

42. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченные на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе на многофункциональный центр нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов егосемьи. В данном случае многофункциональный центр, уполномоченный на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю, направившему жалобу на многофункциональный центр, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы на многофункциональный центр, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе на многофункциональный центр. В данном случае жалоба на многофункциональный центр не подлежит направлению на рассмотрение вуполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, главе Камышловского городского округа, заместителю главы администрации Камышловского городского округа,многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

43. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченный на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр,сообщают заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

44. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб на многофункциональный центр, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Глава 4. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр**

45. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, на имя главы Камышловского городского округа, заместителя главы администрации Камышловского городского округа, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанным жалобам в соответствии с требованиями пунктов 16 и 35 настоящего положения, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центране позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такая жалоба направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услуги, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобу на многофункциональный центр в письменной форме, информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

# 46. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных в пункте 45 настоящего положения, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги.