|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Чăваш Республики**  **Шупашкар хула**  **Администрацийě**  **ЙЫШĂНУ** |  | **Чувашская Республика**  **Администрация**  **города Чебоксары**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

18.07.2018 № 1297

О внесении изменений в постановление администрации города Чебоксары от 16.10.2013 № 3391

1. В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ   
   «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2017   
   № 479-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления» администрация города Чебоксары п о с т а н о в л я е т:
2. 1. Внести в постановление администрации города Чебоксары от 16.10.2013 № 3391 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Чебоксары, территориальных, функциональных, отраслевых органов администрации города Чебоксары, их должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» (далее – постановление) следующие изменения:
3. 1.1. Пункт 1 постановления после слов «муниципальных служащих» дополнить словами «, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников»;
4. 1.2. В Положении об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Чебоксары, территориальных, функциональных, отраслевых органов администрации города Чебоксары, их должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – Положение):
5. 1.2.1. Наименование Положения после слов «муниципальных служащих» дополнить словами «, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников»;
6. 1.2.2. Абзац первый пункта 1 после слов «муниципальных служащих» дополнить словами «многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон)» их работников,»;
7. 1.2.3. Абзац второй пункта 1 изложить в следующей редакции:
8. «Жалоба физического или юридического лица или их уполномоченных представителей, обратившихся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, (далее - заявитель), подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме, или в электронном виде в администрацию города Чебоксары, территориальные, функциональные, отраслевые органы администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги (далее - структурные подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), а также организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона (далее – привлекаемые организации), порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации города Чебоксары, структурных подразделений администрации города Чебоксары, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, его работников, а также привлекаемых организаций, их работников.»;
9. 1.2.4. В абзаце третьем пункта 1 слова «от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон)» исключить;
10. 1.2.5. Абзац первый пункта 3 изложить в следующей редакции:
11. «Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Чебоксары, структурными подразделениями администрации города Чебоксары, предоставляющими муниципальные услуги, МФЦ, а также привлекаемыми организациями, 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).»;
12. 1.2.6. Подпункты «а» и «б» пункта 4 изложить в следующей редакции:
13. «а) официального сайта органа местного самоуправления города Чебоксары, МФЦ, а также привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
14. б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, а также привлекаемых организаций, и их должностных лиц и работников);»;
15. 1.2.7. Подпункт «в» пункта 4 дополнить словами «(за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, а также привлекаемых организаций, и их должностных лиц и работников);»;
16. 1.2.8. Пункты 5 - 9 изложить в следующей редакции:
17. «5. Поступившая в администрацию города Чебоксары, структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемые организации, жалоба регистрируется в срок не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается главой администрации города Чебоксары, руководителем структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем МФЦ, руководителем привлекаемой организации, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в администрации города Чебоксары, структурном подразделении администрации города Чебоксары, предоставляющем муниципальную услугу, МФЦ, привлекаемой организации, а в случае обжалования отказа администрации города Чебоксары, структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, его работников, а также привлекаемых организаций, их работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
18. 6. В случае поступления жалобы в структурное подразделение администрации города Чебоксары, МФЦ, а также привлекаемые организации, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, жалоба в срок не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления регистрируется в указанном структурном подразделении администрации города Чебоксары, МФЦ, а также привлекаемых организациях, и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в администрацию города Чебоксары либо соответствующее структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемые организации, с уведомлением заявителя в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа о переадресации жалобы.
19. 7. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, подается на рассмотрение в администрацию города Чебоксары.
20. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается на рассмотрение руководителю МФЦ. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подается на рассмотрение в администрацию города Чебоксары.
21. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) работника привлекаемой организации подается на рассмотрение руководителю этой организации. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя привлекаемой организации подается на рассмотрение в администрацию города Чебоксары.
22. Жалоба регистрируется в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и рассматривается в следующем порядке:
23. на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ, руководителя привлекаемой организации - одним из заместителей главы администрации города Чебоксары в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы администрации города Чебоксары;
24. на решения и действия (бездействие) заместителя главы администрации города Чебоксары - главой администрации города Чебоксары.
25. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации города Чебоксары, структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемой организации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
26. 8. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию города Чебоксары в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Чебоксары, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.
27. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города Чебоксары.
28. 9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона администрация города Чебоксары, структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемые организации, принимают одно из следующих решений:
29. удовлетворяют жалобу, 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 Чувашской Республики, муниципальными нормативными правовыми актами, а также в иных формах;
30. отказывают в удовлетворении жалобы.
31. При удовлетворении жалобы администрация города Чебоксары, структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемая организация, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.»;
32. 1.2.9. Пункт 11 изложить в следующей редакции:
33. «Администрация города Чебоксары, структурные подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги, МФЦ, а также привлекаемые организации вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
34. а) в жалобе не указаны фамилия и (или) почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
35. б) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
36. в) текст жалобы не поддается прочтению;
37. г) текст жалобы не позволяет определить ее суть.
38. Администрация города Чебоксары, структурные подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги, МФЦ, а также привлекаемые организации сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.»;
39. 1.2.10. Приложение к Положению изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.
40. 2. Управлению информации, общественных связей и молодежной политики администрации города Чебоксары опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
41. 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
42. 4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Чебоксары – руководителя аппарата А.Ю. Маклыгина.

Глава администрации города Чебоксары А.О. Ладыков

Приложение

к постановлению администрации

города Чебоксары

от 18.07.2018 № 1297

Приложение

к Положению об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействия) администрации

города Чебоксары, территориальных, функциональных, отраслевых органов

администрации города Чебоксары,

их должностных лиц либо муниципальных

служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников при предоставлении муниципальных услуг

Решение

об удовлетворении жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг (об отказе в удовлетворении жалобы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер, дата, место принятия решения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, организации)

в лице, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО, должность должностного лица, принявшего решение по жалобе)

рассмотрев жалобу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя, реквизиты, предмет жалобы)

на, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о должностном лице, муниципальном служащем, МФЦ, Ф.И.О. руководителя, работника, организации, Ф.И.О. руководителя, работника, решение или действие (бездействие) которого обжалуется)

принимает решение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы)

по следующим основаниям: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основания для принятия решения по жалобе, ссылки на нормативно-правовые акты)

По результатам рассмотрения жалобы необходимо принять следующие меры по

устранению выявленных нарушений <1>: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

--------------------------------

<1> Указывается при удовлетворении жалобы.

───────────────── ─────────── ────────────────

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)