



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«11» декабря 2019 г.

№ 15

**О внесении изменений
в постановление администрации
города Белгорода
от 24.01.2017 г. № 23**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 г. № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление администрации города Белгорода от 24.01.2017 г. № 23 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих администрации города» изменения следующего содержания:

1.1. В порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих администрации города:

1.1.1. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги, а также может быть подана в администрацию города в письменной форме на бумажном носителе (в том числе при личном приеме заявителя) или в электронной форме.».

1.1.2. Пункты 6 и 7 изложить в следующей редакции:

«6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги), в том числе в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Прием жалоб в администрации осуществляется отделом писем и приема граждан администрации города по адресу: г. Белгород, Гражданский проспект, д. 38, кабинет 104 и направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган либо уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу администрации города в день поступления такой жалобы.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

7. Время приема жалоб в письменной форме при личном приеме должно совпадать:

- со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги;
- со временем работы администрации.».

1.1.3. В пункт 8 внести следующие изменения:

- подпункт в) после слов «(далее - Единый портал)» дополнить словами «или региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» (далее - Региональный портал);

- дополнить абзацем следующего содержания:

«Жалоба, поступившая через официальный Интернет-сайт, направляется отделом аналитики и мониторинга управления организационно-контрольной и аналитической работы администрации города в уполномоченный на ее рассмотрение орган либо уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу администрации города в день поступления такой жалобы на указанный сайт. В случае поступления жалобы на официальный Интернет-сайт в выходной, нерабочий праздничный день направление указанной жалобы осуществляется в первый рабочий день.».

1.1.4. Абзац второй пункта 10 изложить в следующей редакции:

«В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается в администрацию и рассматривается заместителем главы администрации, курирующим орган, предоставляющий услугу, в соответствии с настоящим

Порядком. Жалоба на решения, действия (бездействие) заместителей главы администрации, принимающих решение о предоставлении услуги, подается на имя главы администрации.».

1.1.5. Абзац второй пункта 12 исключить.

1.1.6. В пункт 13 внести следующие изменения:

- подпункт в) изложить в следующей редакции:

«в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;»;

- дополнить подпунктами з), и), к) следующего содержания:

«з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной (государственной) услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной (государственной) 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 Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».».

1.1.7. В пункт 16 внести следующие изменения:

- подпункт б) после слов «на Едином портале» дополнить словами «, на Региональном портале»;

- дополнить подпунктом г) следующего содержания:

«г) формирование и представление ежеквартальной отчетности о поступивших жалобах в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в отдел аналитики и мониторинга управления организационно-контрольной и аналитической работы администрации города Белгорода согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.».

1.1.8. В абзаце первом пункта 18 слова «орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу» заменить словами «уполномоченный на ее рассмотрение орган».

1.1.9. В пункте 19 слова «в пункте 19» заменить словами «в пункте 17».

1.1.10. Абзац первый пункта 20 изложить в следующей редакции:

«20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, или

уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации города Белгорода.».

1.1.11. Подпункт е) пункта 21 дополнить словами:

«, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной (государственной) услуги».

1.1.12. Абзац первый пункта 23 изложить в следующей редакции:

«23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа, уведомив об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы, в следующих случаях:».

1.2. Дополнить приложением № 1 согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению по взаимодействию со СМИ (Русинова Л.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород» и на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя главы администрации города по внутренней и кадровой политике Миськова А.Е.

**Первый заместитель
главы администрации города**



Ю.В. Галдун

Приложение

**к постановлению администрации города Белгорода
от «14» 04 2019 года № 15**

Приложение № 1

**к порядку подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействия) органов, структурных подразделений администрации
города, предоставляющих муниципальные и государственные
услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и
муниципальных служащих администрации города**

**Форма представления отчетности органами,
предоставляющими муниципальные (государственные) услуги**

№ п/п	Дата приема, источник	ФИО заявителя (представителя заявителя)	Наименование муниципальной (государственной) услуги	Причина подачи жалобы	Дата принятия решения	Результат	Ответственно должностное лицо
1	2	3	4	5	6	7	8

**Наименование должности
руководителя структурного подразделения**

_____ (подпись)

И.О. Фамилия

Исполнитель
