ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.02.2014 136/2

Об утверждении положения об

особенностях подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие)

должностных лиц, муниципальных

служащих администрации Зарайского

муниципального района при

предоставлении муниципальных услуг.

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E50A97CB854D3FCF8E4A3379A0E003CFBEC5983053EB5E3C10D360EA73HFs5I) от 27.07.2010 N 210-ФЗ

"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением правительства Московской области от 08.08.2013 года

№ 601/33 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#Par40) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Зарайского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг.

2. Информационно-аналитическому отделу опубликовать постановление в газете Зарайского муниципального района "За новую жизнь" и разместить на официальном сайте администрации Зарайского муниципального района.

Первый заместитель главы администрации Н.В. Корольков

Утверждено постановлением

первого заместителя главы

Зарайского муниципального района

от 04.02.2014г . № 136/2

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)**

**ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ ЗАРАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Настоящее Положение устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) отраслевых (функциональных) органов администрации Зарайского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных гражданских служащих отраслевых (функциональных) органов администрации Зарайского муниципального района (далее - жалоба).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=E50A97CB854D3FCF8E4A3379A0E003CFBEC5983053EB5E3C10D360EA73HFs5I) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

3. Жалоба подается в отраслевой (функциональный) орган администрации Зарайского муниципального района, предоставляющий муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Право на подачу жалоб имеют физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявитель).

В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации от имени заявителя имеет право осуществлять юридически значимые действия другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при представлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, нормативно-правовыми актами администрации Зарайского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, нормативно-правовыми актами администрации Зарайского муниципального района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, нормативно-правовыми актами администрации Зарайского муниципального района;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, нормативно-правовыми актами администрации Зарайского муниципального района;

отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, указание на должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо на муниципального гражданского служащего администрацииЗарайского муниципального района, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального гражданского служащего администрации Зарайского муниципального района;

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

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем приема запросов на предоставление муниципальных услуг.

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.

8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Правительства Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу);

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Московской области" (далее - Портал госуслуг);

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система).

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par51) 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.

10. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Положением органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

12. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные должностные лица, которые обеспечивают:

прием и регистрацию жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 10](#Par84)Положения;

рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных гражданских служащих администрации Зарайского муниципального района посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальные услуги, Едином портале, Портале госуслуг;

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

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально **не позднее 10 числа месяца**, следующего за отчетным, в юридический отдел администрации Зарайского муниципального района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается **в течение 15 рабочих дней** со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

16. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в системе в соответствии с требованиями [Положения](consultantplus://offline/ref=E50A97CB854D3FCF8E4A3379A0E003CFBEC5993150ED5E3C10D360EA73F5CC5333F780CC46809B41H5sCI) о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=E50A97CB854D3FCF8E4A3379A0E003CFBEC5983053EB5E3C10D360EA73F5CC5333F780CC47H8s8I)Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю **не позднее дня, следующего за днем принятия решения**, в письменной форме.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

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

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных [пунктом 6](#Par65)настоящего Положения.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

24. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.