



**АДМИНИСТРАЦИЯ КОТЕЛЬНИЧСКОГО РАЙОНА
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

2015

№ 128

г.Котельнич

о признании положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на неправомерные действия (бездействие) администрации муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг

в соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 06.05.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на неправомерные действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», администрация муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

признать Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на неправомерные действия (бездействие) администрации муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

Постановление администрации Котельничского района от 02.05.2012 № 10 «Об утверждении порядка» - признать утратившим силу.

Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте органов

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Котельничского района

Кировской области

от 13.02.2015 № 108

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб

на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области (далее - администрация Котельничского района), отраслевых органов и структурных подразделений администрации Котельничского района, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих, муниципальных учреждений участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с требованием требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается:

2.1. На решения и действия (бездействие) муниципальных служащих

органа, предоставляющего муниципальные услуги, и (или) на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, главе администрации Котельничского района либо в случае его отсутствия непосредственному руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

1.2.2. На решения и действия (бездействие) должностных лиц муниципального учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, главе администрации Котельничского района.

1.2.3. На нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, переданной ему на основании соглашения о взаимодействии заключенным между администрацией Котельничского района многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), в многофункциональный центр.

2. Особенности подачи жалоб

2.1. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом либо уполномоченным представителем, обратившимся ранее в орган администрации Котельничского района, предоставляющий муниципальную услугу либо в многофункциональный центр с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

2.2. Жалоба подается в письменном или электронном виде в администрацию Котельничского района либо на личном приеме заявителя у главы администрации Котельничского района либо у заместителя главы администрации Котельничского района, курирующих деятельность органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо в многофункциональный

23. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих

23.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

23.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

23.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

23.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

23.5. 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 Кировской области, муниципальными правовыми актами;

23.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами;

23.7. Отказ органа администрации Котельничского района, предоставляющего муниципальную услугу (далее – орган, предоставляющий услугу), должностного лица и (или) муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

24. Жалоба должна содержать:

2.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2.4.2. 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;

2.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

2.5. В случае если жалоба подается 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:

2.5.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

2.5.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о

79

назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления 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.

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

2.7.1. Официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования Котельничский муниципальный район в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.kotelnich-msu.ru/) (далее - официальный сайт);

2.7.2. Федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал);

2.7.3. Информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (<http://www.pgmu.ako.kirov.ru>).

2.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 2.5.1. - 2.5.3. 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.

3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, направленная в соответствии с настоящим Положением,

рассматривается согласно порядку, предусмотренного подпунктами 1.2.1 -1.2.3, указанными должностными лицами по полномочиям:

главой администрации Котельничского района, заместителями главы администрации Котельничского района, курирующими деятельность органов, предоставляющих муниципальные услуги, руководителем органа, предоставляющего муниципальные услуги (далее – Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица).

3.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 3.1. настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган либо должностное лицо направляет жалобу уполномоченному на рассмотрение жалобы должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным на ее рассмотрении должностным лицом.

3.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы в многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в администрацию Котельничского района в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Котельничского района, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.4. Жалоба, поступившая в администрацию Котельничского района, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается уполномоченному должностному лицу на рассмотрение жалоб для рассмотрения и принятия решения по ней.

3.5. При рассмотрении жалобы уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо:

3.11. Устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (взысканию) обжалованию;

3.12. Оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;

3.13. Не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа;

3.14. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием гражданина, подавшего жалобу;

3.15. Исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в соответствии с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводится проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц и (или) муниципальных служащих органа администрации Кировского района, предоставляющего услугу, по фактам, изложенным в жалобе).

3.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 7.2.1 Закона Кировской области от 04.12.2007 N 200-ЗО "Об административной ответственности в Кировской области", должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в уполномоченный орган исполнительной власти

Кировской области в сфере развития и использования информационных технологий в государственном управлении.

3.7. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

3.7.1. Оснащение мест приема жалоб;

3.7.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации Котельничского района, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на их официальном сайте муниципального образования Котельничский муниципальный район Кировской области, на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Кировской области;

3.7.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации Котельничского района, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

3.7.4. Взаимодействие в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.8. Жалоба, поступившая уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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.

4. Результат рассмотрения жалобы

41. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

42. При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

43. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме заказным отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись.

О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

44. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом либо главой администрации.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

45. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

45.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о

лицом, муниципальном служащем органа администрации муниципального района, предоставляющего муниципальную услугу, решение которого (бездействие) которого обжалуется;

4.5.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4.5.4. Основания для принятия решения по жалобе;

4.5.5. Принятое по жалобе решение;

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

4.5.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

4.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

4.6.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

4.7. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

4.7.1. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, подавшего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

4.7.2. В случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7.3. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, подавшему жалобу, если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению.

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