

Архангельская область

Муниципальное образование «Шенкурский муниципальный район»

Администрация муниципального образования «Шенкурский муниципальный район»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 апреля 2018 года № 260 - па

г. Шенкурск

Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 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» администрация муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемое положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления муниципальных услуг.

2. Структурным подразделениям администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», предоставляющим муниципальные услуги, разработать проекты нормативных правовых актов, направленных на приведение административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим постановлением (далее - административные регламенты).

3. До приведения административных регламентов в соответствие с настоящим постановлением:

- административные регламенты применяются в части, не противоречащей настоящему постановлению;

- при взаимодействии структурных подразделений администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район»,

предоставляющих муниципальные услуги, и заявителей применяются требования настоящего постановления.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
«Шенкурский муниципальный район»

В. В. Парфёнов

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих
администрации муниципального образования «Шенкурский
муниципальный район», принимаемые (совершаемые) в ходе
предоставления муниципальных услуг**

1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, вызвавшееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и муниципальных служащих администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления муниципальных услуг.

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

Действие настоящего Положения не распространяется на досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, в том числе если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

2. Заявитель может обратиться с жалобой на любые нарушения стандарта предоставления услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

6) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в структурное подразделение администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», предоставляющее услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального информационного сайта администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», единого портала государственных и муниципальных услуг либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При подаче жалобы в электронной форме указанные документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, предусмотренной постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2. От имени заявителя с жалобой может обратиться его представитель.

В случае подачи жалоб через представителя заявителя к жалобе прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) доверенность, подписанная заявителем - физическим лицом и оформленная в соответствии с гражданским законодательством;

б) доверенность, подписанная руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом и заверенная печатью организации;

в) 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 - юридического лица без доверенности.

3. При подаче жалобы на решения или действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», предоставляющего услугу, она поступает в отдел организационной работы и местного самоуправления администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», регистрируется и направляется для рассмотрения заместителю главы администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», в подчинении которого находится руководитель указанного структурного подразделения, либо главе администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район».

Запрещается направлять жалобу должностному лицу, муниципальному служащему структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4. Для рассмотрения жалоб устанавливаются следующие сроки:

а) срок регистрации жалобы - не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления;

б) срок переадресации жалобы, поданной в структурное подразделение администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, - в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы;

в) срок рассмотрения жалобы по существу (в том числе срок принятия решения по жалобе и срок направления ответа заявителю) - в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», его должностного лица, муниципального служащего 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 регистрации жалобы (если иные сроки рассмотрения жалобы по существу не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации).

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме не позднее дня, следующего за днем рассмотрения жалобы.

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 структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5. В случае поступления жалобы, не соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, такая жалоба рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы по существу являются:

а) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в соответствии с пунктом 2 настоящего Положения;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда в отношении того же решения, действия (бездействия) структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», его должностного лица, муниципального служащего, обжалуемого заявителем;

в) подача жалобы в отношении решения, действия (бездействия) структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», его должностного лица, муниципального

служащего, если решение по жалобе принято ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

7. В случаях, предусмотренных пунктом 6 настоящего Положения, заявителю направляется соответствующее уведомление с указанием оснований отказа в рассмотрении жалобы по существу.

8. Основаниями оставления жалобы без ответа являются:

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

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

9. В случаях, предусмотренных пунктом 8 настоящего Положения, ответ заявителю не направляется.

10. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», а также должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, рассмотревшего жалобу по существу;

б) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии) структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», его должностного лица, муниципального служащего;

в) фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое решение по жалобе, а в случае удовлетворения жалобы - срок устранения выявленных нарушений прав заявителя, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

е) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

11. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным рассматривать жалобы по существу.

Должностными лицами, уполномоченными рассматривать жалобы по существу, являются:

- руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», предоставляющего услуги в случае, если жалоба подается в указанный орган;

- заместитель главы администрации, в подчинении которого находится руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», предоставляющего услуги в случае, если жалоба подается на решения и действия (бездействие) указанного руководителя;

- глава администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район».

В случае, если ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в электронной форме, он должен быть подписан квалифицированной

электронной подписью должностного лица, уполномоченного рассматривать жалобы по существу.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.
