



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПЕЧЕНГСКИЙ РАЙОН МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.01.2013

№ 45

п.Никель

Об утверждении правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Печенгский район, муниципальных учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих и служащих, предоставляющих муниципальные и государственные услуги по переданным государственным полномочиям в муниципальном образовании Печенгский район

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Печенгский район, муниципальных казённых учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих и служащих, предоставляющих муниципальные и государственные услуги по переданным государственным полномочиям в муниципальном образовании Печенгский район согласно приложению.

2. Настоящее постановление опубликовать в районной газете «Печенга».

Глава администрации муниципального
образования Печенгский район

С.М. Гончар

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) администрации муниципального образования Печенгский район, муниципальных
учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих и служащих, предоставляющих
муниципальные и государственные услуги по переданным государственным полномочиям в
муниципальном образовании Печенгский район

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных и государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования Печенгский район, муниципальных учреждений (далее - орган, учреждение соответственно), их должностных лиц, муниципальных служащих и служащих, предоставляющих муниципальные и государственные услуги по переданным полномочиям в муниципальном образовании Печенгский район (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной и государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной и государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной и государственной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной и государственной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной и государственной услуги (далее - услуги), если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной и государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа (учреждения), предоставляющего муниципальную или государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной или государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в администрацию муниципального образования Печенгский район, либо подведомственное ей учреждение, предоставляющее муниципальные или государственные услуги по переданным ему полномочиям (далее - орган, учреждение соответственно), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронной форме.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную или государственную услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего услугу, либо муниципального служащего или служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную или государственную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего или служащего;

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

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

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 без доверенности.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных или государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

8. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), предоставляющий муниципальную и государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим органом (учреждением). В случае если обжалуются решения руководителя структурного подразделения органа или учреждения, предоставляющего муниципальную или государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Жалоба на действия органа местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц при предоставлении государственных услуг по переданным им полномочиям направляется в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль по переданным полномочиями в соответствующей сфере.

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган (учреждение), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган (учреждение) направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) 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 (учреждении).

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при условии заключенных соответствующих соглашений и создания на территории муниципального образования Печенгский район такового (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную и государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной и государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом (учреждением), предоставляющим муниципальную и государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

12. В органах (учреждениях), предоставляющих муниципальные и государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган (учреждение) в соответствии с пунктом 10 настоящих Правил.

13. Органы (учреждения), предоставляющие муниципальные и государственные услуги, обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих муниципальные и государственные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих и служащих, предоставляющих муниципальные и государственные услуги по переданным полномочиям в муниципальном

образовании Печенгский район посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих муниципальные и государственные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих и служащих, предоставляющих муниципальные и государственные услуги по переданным полномочиям в муниципальном образовании Печенгский район по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб при условии создания на территории муниципального образования Печенгский район соответствующих центров;

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение), 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 (учреждением), уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа (учреждения), предоставляющего муниципальную и государственную 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа (учреждения).

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной или государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа (учреждения), предоставляющего муниципальные или государственные 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 (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (учреждение) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

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