



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «11» июня 2013 года

№ 805

Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения Администрации муниципального образования «Можгинский район», предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Можгинский район», Администрация муниципального образования «Можгинский район» **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения Администрации муниципального образования «Можгинский район», предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих».
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Можгинский район».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Главы муниципального образования «Можгинский район», Совета депутатов и Администрации района Королькову Г.П.

Глава Администрации района



В.В. Головашов

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением
Администрации муниципального
образования «Можгинский район»
от 11 июня 2013 г. № 805

ПОЛОЖЕНИЕ

«Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения Администрации муниципального образования «Можгинский район», предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих»

1. Положение «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения Администрации муниципального образования «Можгинский район», предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих» (далее - Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон) и устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального образования «Можгинский район», предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц и (или) муниципальных служащих» (далее – жалоба).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона.

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, либо их уполномоченным представителем, обратившимся ранее в Администрацию муниципального образования «Можгинский район» и (или) её структурное подразделение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;
- д) 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 Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;
- е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;
- ж) отказ структурного подразделения Администрации муниципального образования «Можгинский район», предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), с использованием официального сайта муниципального образования «Можгинский район» (www.mozhga-rayon.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), Регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.mfc18.ru), а также может

быть принята при личном приеме заявителя.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется 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), либо в Администрации Можгинского района, ее структурном подразделении.

В случае, если жалоба подана заявителем в несоответствующее структурное подразделение Администрации Можгинского района, предоставляющего муниципальную услугу (либо неуполномоченному согласно п.п. 6-7 настоящего Положения на рассмотрение данной жалобы должностному лицу), указанное структурное подразделение, либо должностное лицо в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации перенаправляет жалобу в соответствующее структурное подразделение Администрации Можгинского района, предоставляющего муниципальную услугу, либо ответственному должностному лицу и (или) муниципальному служащему, уполномоченному на ее рассмотрение, согласно п.п. 6-7 настоящего Положения (далее – структурное подразделение, должностное лицо) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем структурном подразделении, либо у должностного лица.

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.

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:

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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные выше могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

При поступлении жалобы в МФЦ, последний обеспечивает ее передачу для рассмотрения структурному подразделению, либо ответственному должностному лицу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем структурном подразделении, либо у должностного лица.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения и (или) его должностного лица, решения и действия (бездействия) 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, индивидуального предпринимателя, 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) структурного подразделения и (или) его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения и (или) его должностного. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, направленная в соответствии с п.п. 2-5 настоящего Положения, рассматривается следующими должностными лицами по полномочиям:

Главой Администрации Можгинского района, Первым заместителем главы Администрации – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Можгинского района, руководителями структурных подразделений Администрации Можгинского района, предоставляющих муниципальную услугу (далее - ответственные должностные лица).

7. Ответственные должностные лица уполномочены на рассмотрение жалоб заявителей в следующих случаях:

а) руководитель структурного подразделения - на решения или (и) действия (бездействие) муниципальных служащих структурного подразделения;

б) Первый заместитель главы Администрации – начальник Управления сельского хозяйства, заместители главы Администрации Можгинского района, координирующие и контролирующие деятельность подведомственных структурных подразделений - на решения и (или) действия (бездействие) руководителя указанного структурного подразделения либо в случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) муниципальных служащих и руководителя структурного подразделения;

в) Глава Администрации Можгинского района - на решения и действия (бездействие) Первого заместителя главы Администрации – начальника Управления сельского хозяйства, заместителей главы Администрации Можгинского района, а в случае непосредственной координации деятельности структурного подразделения - на решения и действия (бездействие) руководителя данного структурного подразделения. В случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) муниципальных служащих и руководителя указанного структурного подразделения, жалоба на решения и действия (бездействие) также подлежит рассмотрению главой Администрации Можгинского района.

8. При направлении заявителем жалобы в Администрацию Можгинского района по адресу 427790, г. Можга, ул. Можгинская, 59, ответственным структурным подразделением Администрации Можгинского района за прием, регистрацию, распределение жалобы ответственным должностным лицам в соответствии с п.п. 6-7 настоящего Положения и за своевременное направление ответа по жалобе заявителю, является отдел организационно-кадровой работы - (далее - Отдел).

9. Жалоба, поступившая в Администрацию Можгинского района, подлежит регистрации в день ее поступления в Администрацию Можгинского района и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается Отделом на подпись главе Администрации Можгинского района.

10. Жалоба подлежит рассмотрению ответственным должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы на решения и действия (бездействие), а в случае обжалования отказа структурного подразделения, его должностного лица 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 ее регистрации.

11. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц структурного подразделения может быть непосредственно направлена в структурное подразделение.

Порядок и время приема жалоб в структурном подразделении, а также определение должностного лица, ответственного за прием, регистрацию, распределение жалобы ответственным должностным лицам и за своевременное направление ответа по жалобе заявителю, устанавливается самостоятельно данным структурным подразделением.

12. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц структурного подразделения непосредственно поступившая в структурное подразделение рассматривается его руководителем в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае несогласия с принятым решением руководителя структурного подразделения заявитель может обратиться с жалобой к вышестоящему должностному лицу.

13. При рассмотрении жалобы ответственным должностным лицом:

а) самостоятельно устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию;

б) оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;
в) не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа;

г) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;

д) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении муниципальной услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления муниципальной услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц по фактам, изложенным в жалобе;

14. По результатам рассмотрения жалобы ответственное должностное лицо, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных структурным подразделением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

15. Ответственное должностное лицо оставляет без рассмотрения жалобу в следующих случаях:

а) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица структурного подразделения, а также членов их семей, ответственного должностного лица, а также членов его семьи, оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

б) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и жалоба не подлежит направлению на рассмотрение ответственному должностному лицу. Ответственным должностным лицом структурного подразделения за прием, регистрацию, распределение жалобы и за своевременное направление ответа по жалобе заявителю, направляется уведомление заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы о невозможности рассмотреть жалобу с указанием причин.

в) если в жалобе заявителя содержится претензия, которая ранее уже рассматривалась и по которой уже принималось ранее решение и направлялся письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственным должностным лицом принимается решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же структурное подразделение или одному и тому же ответственному должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

16. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в соответствующее структурное подразделение либо соответствующему ответственному должностному лицу.

17. Решение по результатам рассмотрения жалобы ответственным должностным лицом оформляется в виде письма на бланке Администрации Можгинского района за подписью ответственного должностного лица.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) основания для принятия решения по жалобе;

г) принятое по жалобе решение;

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

е) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. По результатам рассмотрения жалобы заявителю в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности личного получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

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

20. Структурные подразделения обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).