

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению
администрации
Казачинского района
от 16.06.2016 г. № 279-п

Особенности подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее постановление в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг») устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на деятельность муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Порядок подачи жалобы

2.1. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в органы местного самоуправления, муниципальное учреждение, предоставляющие муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2.2. 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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района для предоставления муниципальной услуги;
- д) отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района;
- ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного соответствующим административным регламентом предоставления муниципальной услуги срока таких исправлений.

2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

3. Требования к содержанию жалобы

3.1. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального 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, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

3.2. Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4. Процедура подачи жалобы

4.1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) органом, предоставляющим муниципальные услуги, в месте, где заявитель подал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги;

б) краевым многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);

в) вышестоящим органом, в подчинении которого находится орган, предоставляющий муниципальную услугу.

4.3. Время приема жалоб в органе, предоставляющем муниципальные услуги, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

4.4. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

4.6. 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 постановлением органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

- а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- б) единого краевого портала «Красноярский край» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- в) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5. Должностные лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, рассматривающие жалобы

5.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностным лицом этого органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.2. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, определяется органом, предоставляющим муниципальные услуги, и обеспечивает:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями главы 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящего постановления;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с требованиями пункта 6 настоящего постановления.

6. Должностные лица и органы, рассматривающие жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу

6.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается на имя главы Казачинского района.

6.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, подается в орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя соответствующего муниципального учреждения.

6.3. В случае отсутствия вышестоящего органа жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим постановлением.

7. Сроки регистрации и рассмотрения жалобы

7.1. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

7.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, или 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 подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

7.3. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в соответствии с требованиями пп. 4.6, п. 6 настоящего постановления в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет жалобу должностному лицу или в орган, уполномоченные на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы на рассмотрение.

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

8. Рассмотрение жалобы

8.1. Руководитель органа местного самоуправления, муниципального учреждения, в которые поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение органов, должностных лиц, муниципальных служащих, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

8.3. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения, должностные лица, муниципальные служащие, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа местного самоуправления, рассматривающих жалобу, обязаны в течение 5 дней с момента получения запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9. Результат рассмотрения жалобы

9.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают одно из следующих решений:

а) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района, а также в иных формах;

б) отказывают в удовлетворении жалобы.

9.2. Решение, указанное в пп. 9.1, принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или органа.

9.3. При удовлетворении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа. В случае если в жалобе не указаны или указаны в нечитаемой форме фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

9.5. В орган, предоставляющий муниципальную услугу, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, направляется уведомление о рассмотрении жалобы, в котором, в случае удовлетворения жалобы, сообщается о необходимости устранения нарушений прав заявителя, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврате заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района.

9.6. В случае удовлетворения жалобы, рассматриваемой руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, указанными лицами принимаются меры по устранению нарушений прав заявителя, исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврату заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Казачинского района.

9.7. Должностное лицо, муниципальный служащий, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, вправе ознакомиться с уведомлением о рассмотрении жалобы.

10. Основания для отказа в удовлетворении жалобы

10.1. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают 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.

10.2. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, 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 (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.