

АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 24.09.2014 г.

№ 151

Об утверждении [Положения](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и муниципальных учреждений Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц

В соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и муниципальных учреждений Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц (далее - Положение).

2. Органам исполнительной власти и муниципальным учреждениям Сосновского муниципального района Нижегородской области, предоставляющим государственные и муниципальные услуги:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](#).

2.2. Обеспечить принятие правовых актов, определяющих должностное лицо (должностных лиц) органа исполнительной власти и муниципального учреждения Сосновского муниципального района Нижегородской области, предоставляющего государственную либо муниципальную услугу, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) органа или муниципального учреждения, предоставляющего государственные и (или) муниципальные услуги, его должностных лиц, и внести соответствующие изменения в должностные регламенты (должностные инструкции) таких должностных лиц.

3. Управлению делами Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Е.В.Федина) обеспечить опубликование настоящего постановления в районной газете «Сосновский вестник».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
Сосновского муниципального района

А.С.Зимин

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

1. Настоящее Положение определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти и (или) муниципальных учреждений Сосновского муниципального района Нижегородской области либо их должностных лиц, при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

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», в том числе на жалобы, поданные на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и (или) муниципальных учреждений Сосновского муниципального района Нижегородской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц.

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области либо в муниципальное учреждение Сосновского муниципального района Нижегородской области, предоставляющие государственные и муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) 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;

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

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

4. 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.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных и (или) 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.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» (далее - Порталы).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) 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.

8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, его должностного лица. В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, и рассматривается им в порядке, установленном настоящим Положением.

9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее - многофункциональный центр). 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 государственную и (или) муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

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

б) нарушение срока предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

е) требование с заявителя при предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

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

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

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#) настоящего Положения.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Порталах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром 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).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

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

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (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 (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 и (или) муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. 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 (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.