Приложение к постановлению Администрации Лебяжьевского района от 19.02.2013 г. № 66

 «Об утверждении Правил рассмотрения жалоб

на решения и действия (бездействия) отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Лебяжьевского района, предоставляющих

 муниципальные услуги, их должностных лиц,

 муниципальных служащих»

ПРАВИЛА

рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Лебяжьевского района, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих

 1. Настоящие Правила определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений

 ( далее- органов) Администрации Лебяжьевского района, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

 2. Жалоба подается в орган Администрации Лебяжьевского района, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

 5) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

 4. Жалоба должна содержать:

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

 2) 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;

 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

 4) 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.

 5. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Администрацию города Кургана.

 6. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе 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.

 7. 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.

 В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего 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.

 8. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

 1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями главы 2.1. Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящих Правил;

 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 6 настоящих Правил;

 3) формирование и представление ежемесячно в отдел документационного обеспечения Администрации Лебяжьевского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах на предоставление муниципальных услуг (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

 9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010г. № 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.

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

 При удовлетворении жалобы, уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

 10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

 2) номер, дата принятия решения;

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

 4) основания для принятия решения по жалобе;

 5) принятое по жалобе решение;

 6) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;

 7) иные сведения, установленные по результатам рассмотрения жалобы.

 11. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

 1) не подтверждены факты нарушений при предоставлении муниципальной услуги, указанные заявителем в жалобе;

 2) имеется вступившее в законную силу решение суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

 3) имеется решение по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

 12. 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, муниципального служащего, а также членов его семьи;

 б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя (адрес электронной почты - если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), указанные в жалобе.

Управляющий делами И.А. Мазалова