П О С Т А Н О В Л Е Н И Е  
АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕСЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

от 20.09.2013г. № 1163  
с. Большое Село

О процедуре подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения Администрации Большесельского муниципального района, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг

В соответствии со ст.11.2 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Ярославской области от 19.08.2013г. № 1064-п «О процедуре подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов исполнительной власти Ярославской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые особенности подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации Большесельского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении государственных или муниципальных услуг (приложение 1).  
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Большесельского муниципального района.  
3. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации Большесельского муниципального района Рыбакову Л.А.  
4. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава Администрации  
Большесельского  
муниципального района В.А.Лубенин

Приложение 1 к постановлению Администрации Большесельского муниципального района   
от 20.09.2013г. № 1163

Особенности подачи, регистрации и рассмотрения  
жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Большесельского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении государственных или муниципальных услуг

1. Жалоба подается в Администрацию Большесельского муниципального района, предоставляющий государственную или муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу).  
Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.  
2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.  
В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:  
- официального сайта Администрации Большесельского муниципального района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";  
- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).  
Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.  
3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную и муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.  
4. Администрация Большесельского муниципального района и МФЦ обеспечивают:  
- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;  
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных или муниципальных услуг, на их страницах на официальном сайте Администрации Большесельского муниципального района (http://www.adm.yar.ru/power/mest/bselo-adm/index.html), на Едином портале (http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/);  
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации Большесельского муниципального района, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.  
5. В случае, если жалоба подана заявителем в Администрацию Большесельского муниципального района, в компетенцию которого не входит принятие решения в отношении жалобы, 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 Администрацию Большесельского муниципального района.  
6. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  
- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;  
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;  
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;  
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной и муниципальной услуги;  
- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;  
- требование внесения заявителем при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;  
- отказ органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.  
7. Жалоба должна содержать:  
- наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, структурного подразделения, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  
- 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;  
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Большесельского муниципального района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;  
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.  
8. В случае, если жалобу подает представитель заявителя, он представляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:  
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);  
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);  
- 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 в данном пункте настоящих особенностей, 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. В органах, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, определяются должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, а также государственные служащие, уполномоченные на:  
- прием и регистрацию жалоб в соответствии с требованиями настоящих особенностей;  
- подготовку проектов решений по результатам рассмотрения жалоб;  
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 3 настоящих Особенностей.  
10. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.  
11. Регистрация жалобы осуществляется в Администрации Большесельского муниципального района путем регистрации в журнале учета входящей корреспонденции и направляется уполномоченному должностному лицу для рассмотрения по существу.  
12. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в Администрации Большесельского муниципального района.  
13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.  
В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную 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.  
14. 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 или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.  
15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  
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:  
- наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение в отношении жалобы;  
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;  
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;  
- основания для принятия решения по жалобе;  
- принятое в отношении жалобы решение;  
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги;  
- сведения о порядке обжалования принятого в отношении жалобы решения.  
18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.  
По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения в отношении жалобы, 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.  
19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:  
- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда в отношении аналогичной жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;  
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  
- наличие решения, принятого ранее этим же органом по результатам рассмотрения жалобы 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:  
- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;  
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.  
21. Органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, обеспечивают:  
- заключение соглашений о взаимодействии с МФЦ в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;  
- создание и функционирование системы учета принятых решений по результатам рассмотрения жалоб и учета исполнения таких решений;  
- представление в управление Правительства области по организационному развитию информации о результатах рассмотрения жалоб.