

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МЫШКИН**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от 26 ноября 2013 года № 130**

**О процедуре подачи, регистрации**

**и рассмотрения жалоб на решения и действия**

**(бездействие) Администрации городского**

**поселения Мышкин и её должностных лиц,**

**муниципальных служащих при предоставлении**

**муниципальных услуг**

В соответствии со статьёй 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», постановлением Правительства Ярославской области от 19.08.2013 года № 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»,

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые особенности подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. Определить Главу городского поселения Мышкин должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

3. Назначить начальника организационно-правового отдела Администрации городского поселения Мышкин (Шарапова М.Б.) должностным лицом, уполномоченным на регистрацию жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и подготовку проектов решений по результатам их рассмотрения, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 4 особенностей рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

4. Начальнику организационно-правового отдела Администрации городского поселения Мышкин (Шарапова М.Б.) ежегодно, не позднее 01 февраля года, следующего за отчетным, представлять в управление Правительства Ярославской области по организационному развитию информацию о результатах рассмотрения жалоб в истекшем календарном году по форме, указанной в пункте 1 постановления Правительства Ярославской области от 19.08.2013 года № 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».

5. Начальнику организационно-правового отдела Администрации городского поселения Мышкин (Шарапова М.Б.) подготовить и представить на утверждение Главе городского поселения Мышкин соответствующие изменения в должностные инструкции.

6. Муниципальным служащим Администрации городского поселения Мышкин, предоставляющим муниципальные услуги, до 01 декабря 2013 года разработать проекты постановлений Администрации городского поселения Мышкин, направленные на приведение административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим постановлением.

До приведения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим постановлением:

- указанные административные регламенты применяются в части, не противоречащей настоящему постановлению;

- при взаимодействии муниципальных служащих Администрации городского поселения Мышкин, предоставляющих муниципальные услуги, и заявителей непосредственно применяются требования настоящего постановления.

7. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

8. Опубликовать настоящее постановление в газете «Волжские зори» и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Мышкин.

9. Постановление вступает в силу с момента его опубликования.

Глава городского

поселения Мышкин А.П. Лыткин

**УТВЕРЖДЕНЫ**

**постановлением Администрации**

**городского поселения Мышкин**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**ОСОБЕННОСТИ**

**подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Жалоба подаётся в Администрацию городского поселения Мышкин (далее -Администрация).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных 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, 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. Администрация обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их страницах на официальном сайте Администрации (http://www. goradmyshkin.ru), на Едином портале (http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/);

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации поселения, её должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

4. В случае, если в компетенцию Администрации не входит принятие решения в отношении жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация 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.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными муниципальными правовыми актами;

- затребование при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;

- отказ Администрации, её должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6. Жалоба должна содержать:

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

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

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

7. 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.

8. В Администрации определяются должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, а также муниципальные 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 4 настоящих Особенностей.

9. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

10. Регистрация жалобы осуществляется путем заполнения регистрационной карточки жалобы, в которую вносятся следующие данные:

- дата поступления жалобы;

- регистрационный номер;

- способ получения жалобы;

- тип заявителя (физическое лицо или юридическое лицо);

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) автора жалобы;

- сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица;

- номер (номера) контактного телефона;

- почтовый адрес;

- адрес (адреса) электронной почты (при наличии);

- наименование муниципальной услуги;

- краткое содержание жалобы, которое включает: сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица либо муниципального служащего, а также доводы (и документы, подтверждающие доводы), на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица либо муниципального служащего;

- предмет обжалования.

Регистрационные карточки жалоб формируются в электронном журнале досудебного обжалования «Жалобы по 210-ФЗ» и хранятся в единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД).

11. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в Администрации.

12. 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 Администрации, её 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.

13. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](garantF1://12077515.11027) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Глава городского поселения Мышкин принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме постановления Администрации городского поселения Мышкин.

При удовлетворении жалобы Администрация принимает 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 установлено законодательством Российской Федерации.

14.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей  5.63](garantF1://12025267.563) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления Глава городского поселения Мышкин незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

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

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего 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 муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого в отношении жалобы решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой городского поселения Мышкин.

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 Главы городского поселения Мышкин, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18. Глава городского поселения Мышкин 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 Главой городского поселения Мышкин по результатам рассмотрения жалобы в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Глава городского поселения Мышкин 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.

20. Администрация обеспечивает:

- создание и функционирование системы учета принятых решений по результатам рассмотрения жалоб и учета исполнения таких решений путем ведения электронного журнала досудебного обжалования в ЕСЭД;

- достоверность и актуальность информации, вносимой в регистрационные карточки жалоб, размещаемых в ЕСЭД, в том числе о ходе рассмотрения жалобы и результатах ее рассмотрения;

- представление в управление Правительства Ярославской области по организационному развитию информации о результатах рассмотрения жалоб.