

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СОЛНЕЧНЫЙ**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_26.01.2015 | **ЗАТО Солнечный** | № \_8\_ |

**Об утверждении положения**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Солнечный и ее должностных лиц, муниципальных служащих ЗАТО Солнечный**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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», администрация ЗАТО Солнечный,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить [Положение](#Par32) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Солнечный и ее должностных лиц, муниципальных служащих ЗАТО Солнечный (далее - Положение) (прилагается).

2. Прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Солнечный и ее должностных лиц, муниципальных служащих ЗАТО Солнечный осуществлять в соответствии с настоящим [Положением](#Par32).

 3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации ЗАТО Солнечный по правовым вопросам Балагаеву Л.А.

4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Городомля на Селигере» и размещению на сайте администрации ЗАТО Солнечный.

**Глава администрации ЗАТО Солнечный А.Д. Гудима**

Приложение к Постановлению

Администрации ЗАТО Солнечный

от 26.01.2014 г. № 8

**ПОЛОЖЕНИЕ**

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Солнечный и ее должностных лиц, муниципальных служащих ЗАТО Солнечный

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) администрации ЗАТО Солнечный, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих ЗАТО Солнечный (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон). Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом.

3. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в администрацию ЗАТО Солнечный с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

4. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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 физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

5. 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, нормативными правовыми актами Тверской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, для предоставления муниципальной услуги;

д) 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 Тверской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области;

ж) отказ администрации ЗАТО Солнечный (далее - администрация), ее 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:

а) наименование органа местного самоуправления, указание на должностное лицо администрации либо муниципального служащего ЗАТО Солнечный (далее - муниципальный служащий), предоставляющего 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) администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего;

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

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

8. Жалоба на бумажном носителе может быть подана:

а) непосредственно в администрацию, в том числе подана при личном приеме заявителя, или направлена по почте;

б) через государственное автономное учреждение Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ") в случае, если в соответствии с соглашением о взаимодействии муниципальная услуга предоставляется на базе ГАУ "МФЦ";

в) в Думу ЗАТО Солнечный в случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) главы администрации ЗАТО Солнечный.

9. Жалоба в электронном виде может быть подана посредством:

а) сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

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

11. При подаче жалобы в электронном виде она подписывается электронной подписью заявителя, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

12. Прием жалоб администрацией осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

13. При поступлении жалобы в ГАУ "МФЦ" обеспечивается ее передача в администрацию не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и администрацией.

14. Жалоба рассматривается администрацией ЗАТО Солнечный.

В случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) главы администрации ЗАТО Солнечный, жалоба рассматривается Думой ЗАТО Солнечный.

Жалоба на нарушение ГАУ "МФЦ" порядка предоставления муниципальной услуги рассматривается администрацией.

15. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на Едином портале, а также информирование по телефону, электронной почте, при личном приеме заявителей;

в) заключение соглашений о взаимодействии с ГАУ "МФЦ" в части осуществления ГАУ "МФЦ" приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

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

17. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации, ее должностного лица в приеме документов у заявителя, 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.

18. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении оформляется в виде письменного ответа заявителю и направляется в адрес заявителя, указанный им в качестве адреса для ведения переписки.

19. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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 выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется на почтовый адрес заявителя не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

23. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

24. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения администрации по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных [пунктом 6](#Par53) настоящего Положения.

25. Администрация 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.

26. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.