

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЭЛЕКТРОСТАЛЬ**

**МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Электросталь Московской области, её отраслевых (функциональных) органов при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области» Администрация городского округа Электросталь Московской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Электросталь Московской области, её отраслевых (функциональных) органов при предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение).

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте городского округа Электросталь Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.electrostal.ru](http://www.electrostal.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации городского округа Электросталь - начальника управления по кадровой политике и общим вопросам Администрации городского округа Электросталь Московской области Вишневу Э.В.

Глава городского округа И.Ю. Волкова

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации

городского округа Электросталь

Московской области

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

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Электросталь Московской области, её отраслевых (функциональных) органов

при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящее Положение устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации городского округа Электросталь Московской области, её отраслевых (функциональных) органов (далее - жалоба).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. В случае когда жалоба подается через представителя заявителя, в качестве документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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 физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4. Жалоба подается в Администрацию городского округа Электросталь Московской области, отраслевой (функциональный) орган Администрации городского округа Электросталь Московской области, предоставившие муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего и рассматривается органом, предоставившим муниципальную услугу, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

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 у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области;

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

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, указание на должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо на муниципального служащего Администрации городского округа Электросталь Московской области, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего Администрации городского округа Электросталь Московской области;

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 Администрации городского округа Электросталь Московской области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе (далее - в письменной форме), в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем приема запросов на предоставление муниципальных услуг.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется уполномоченным должностным лицом по месту его работы.

Время приема жалоб уполномоченным должностным лицом должно совпадать со временем работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, по месту его работы.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

8. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Правительства Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу);

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области» (далее - Портал госуслуг);

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – система).

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте](#P62) 3 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим 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. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченному должностному лицу, 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 уполномоченным на ее рассмотрение органом, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченным должностным лицом.

12. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего 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.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, о чем в письменной форме информируется заявитель.

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

13. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области;

в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным [пунктом 16](#P125) настоящего Положения.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо 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. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 13](#P108) настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

17. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

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

20. В органах, предоставляющих муниципальную услугу, уполномоченными должностными лицами определяются уполномоченные должностные лица и (или) работники, которые обеспечивают:

прием и регистрацию жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченному должностному лицу в соответствии с [пунктом 4](#P66) настоящего Положения;

рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

21. Органы, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации городского округа Электросталь Московской области, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальную услугу, Едином портале, Портале госуслуг;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации городского округа Электросталь Московской области, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, в Управление по кадровой политике и общим вопросам Администрации городского округа Электросталь Московской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

22. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».