Утверждено

постановлением администрации

г. Бодайбо и района

от 06.05.2013 № 271-п

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации г. Бодайбо и района и её структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих»**

1. Положение «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации г. Бодайбо и района и её структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Федеральный закон) и устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации г.Бодайбо и района и её структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих (далее – жалоба).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона.

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, либо их уполномоченным представителем, обращавшимися ранее в Администрацию г. Бодайбо и района и (или) её структурные подразделения с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявитель).

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 у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Администрации г.Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Администрации муниципального образования г. Бодайбо и района (<http://www.bodaibogold.ru>), единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

В случае, если жалоба подана заявителем в несоответствующее структурное подразделение Администрации г.Бодайбо и района, предоставляющее муниципальную услугу (либо неуполномоченному лицу согласно п. 6 настоящего Положения на рассмотрение данной жалобы должностному лицу), указанное структурное подразделение, либо должностное лицо в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации перенаправляет жалобу в Администрацию г.Бодайбо и района или соответствующее структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации г.Бодайбо и района или соответствующем структурном подразделении, предоставляющем муниципальную услугу, либо у должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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 такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные выше могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностного лица и (или) муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя, 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 г. Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу и (или) их должностных лиц и (или) муниципальных служащих;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации г. Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу и (или) их должностных и (или) муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба рассматривается мэром г. Бодайбо и района или руководителем структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации г.Бодайбо и района или её структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается мэру г. Бодайбо и района.

Заявитель имеет право также обратиться с жалобой к руководителю структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

7. Жалоба, поступившая в Администрацию г. Бодайбо и района или её структурные подразделения, подлежит регистрации секретарём руководителя Администрации г. Бодайбо и района или секретарём руководителя соответствующего структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается мэру г. Бодайбо и района или руководителю соответствующего структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района для принятия решения по ней, либо перенаправляется в соответствующее структурное подразделение Администрации г. Бодайбо и района, предоставляющее муниципальную услугу, о чем в письменной форме информируется заявитель.

8. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы на решения и действия (бездействие), а в случае обжалования отказа Администрации г. Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9. По результатам рассмотрения жалобы Администрация г. Бодайбо и района или уполномоченное на её рассмотрение структурное подразделение Администрации г. Бодайбо и района, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией г. Бодайбо и района или её структурным подразделением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

10. В рассмотрении жалобы заявителю отказывается по следующим основаниям:

а) если в жалобе не указана фамилия (наименование) заявителя и адрес по которому должен быть направлен ответ;

б) если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо муниципального служащего Администрации г. Бодайбо и района или её структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов их семей, ответственного должностного лица, а также членов его семьи, оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

г) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, которому адресована жалоба вправе принимать решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Администрацию г. Бодайбо и района, в одно и то же структурное подразделение Администрации г. Бодайбо и района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется письменно заявитель, направивший жалобу;

д) если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

е) если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чём письменно сообщается заявителю, её направившему, если его фамилия (наименование) и адрес поддаются прочтению.

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

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в Администрацию г. Бодайбо и района или соответствующее структурное подразделение Администрации г. Бодайбо и района, предоставляющее муниципальную услугу.

13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается мэром г. Бодайбо и района или руководителем структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района, предоставляющего муниципальную услугу.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Администрации г. Бодайбо и района или её структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

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 предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в жалобе, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности личного получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления мэр г. Бодайбо и района или руководитель структурного подразделения Администрации г. Бодайбо и района, предоставляющего муниципальную услугу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

17. Администрация г. Бодайбо и района или её структурные подразделения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации г. Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации г. Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

18. Настоящее Положение регулирует особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации г. Бодайбо и района или её структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих, и его положения не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".