

Утверждено  
постановлением Администрации  
Одинцовского муниципального района  
Московской области  
от «15 » 09 2014 г. № 1688

## **Положение**

### **Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений Администрации Одинцовского муниципального района Московской области, муниципальных учреждений и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих Одинцовского муниципального района Московской области**

1. Настоящее Положение устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - жалоба), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) совершенных при оказании государственных и муниципальных услуг органами и структурными подразделениями Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее - Администрация), муниципальными учреждениями и организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами и муниципальными служащими (далее – Участники предоставления услуг).

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 № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в орган или структурное подразделение Администрации Одинцовского муниципального района, предоставляющие муниципальную услугу или в Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Одинцовского муниципального района Московской области (далее - МКУ МФЦ) в результате выявления неправомерных решений и действий (бездействия) Участников предоставления услуг при оказании государственной или муниципальной услуги или в случаях, указанных в пункте 5 настоящего Положения. Жалоба направляется в письменной форме (почтовым отправлением), в электронном виде, а также подается при личном приеме заявителя.

4. Право на подачу жалоб имеют физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов,

органов местного самоуправления), обратившиеся к Участнику предоставления услуг, предоставляющему соответствующую государственную или муниципальную услугу, с запросом о ее предоставлении (далее - заявитель).

В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации от имени заявителя имеет право осуществлять юридически значимые действия другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при представлении документов, подтверждающих его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документов, подтверждающих полномочия 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 лицу, представляющему заявителя, 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 (для юридических лиц).

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области и Администрации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области и Администрации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

д) 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, Московской области и Администрации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области и Администрации;

ж) отказ Участника предоставления услуг, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6. Жалоба должна содержать:

- наименование Участника предоставления услуги, его должностного лица, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого 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 может быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Участника предоставления услуг, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

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

Режим работы по приему жалоб должен совпадать со временем приема заявителей на предоставление государственных или муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном обращении заявителя, он представляет документ, удостоверяющий его личность<sup>8</sup>. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием:

- официального сайта Участника предоставления услуг (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт Участника предоставления услуг);

- официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет МКУ МФЦ;

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

- 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);

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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 рассматривается руководителем Участника предоставления услуг. В случае, если жалоба подана заявителем Участнику предоставления услуг, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то Участник предоставления услуг, получивший данную жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляет ее соответствующему Участнику предоставления услуг, уполномоченному на ее рассмотрение (далее – уполномоченный орган) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. В этом случае рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

11. Жалоба может быть подана заявителем через МКУ МФЦ. В этом случае МКУ МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МКУ МФЦ и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня от дня ее поступления в МКУ МФЦ.

12. В случае если обжалуются решения руководителя Участника предоставления услуг, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением. При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа (учреждения), предоставляющего государственную или муниципальную услугу, и рассматривается в соответствии с настоящим Положением.

13. Участники предоставления услуг назначают уполномоченных должностных лиц, которые обеспечивают:

- прием и регистрацию жалоб;
- направление жалоб в уполномоченный орган в соответствии с пунктом 10 настоящего Положения;
- рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

14. Участники предоставления услуг обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Участников предоставления услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на их официальных сайтах (при наличии), а также на Едином портале и Портале госуслуг;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Участников предоставления услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном обращении;

- взаимодействие с МКУ МФЦ в части осуществления приема жалоб и выдачи заявителям результатов их рассмотрения в соответствии с заключенным

соглашением о взаимодействии;

- формирование и представление (ежеквартально) не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, в Управление делами Администрации информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней от дня ее регистрации в уполномоченном органе.

16. В случае обжалования отказа Участника предоставления услуг в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных им опечаток и ошибок, а также, в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней от дня ее регистрации.

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный 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.

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры не позднее дня, следующего за днем установления вышеуказанных признаков.

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

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

- 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 по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается

руководителем уполномоченного органа. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя уполномоченного органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Если жалоба поступила через МКУ МФЦ, то уполномоченный орган также направляет в МКУ МФЦ копию ответа на жалобу в электронном виде.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в ее рассмотрении 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 документами, соответствующими требованиям законодательства Российской Федерации и порядку, установленному пунктом 4 настоящего Положения;

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

- подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 6 настоящего Положения.

23. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

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

Заместитель руководителя  
Администрации

Ю.В. Бездудный