****

**администрация Нижневартовского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| от 31.07.2013г. Нижневартовск | № 1615  |

О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации района, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг

В соответствии с главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь 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»:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации района, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений администрации района, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги:

привести административные регламенты в соответствие с настоящим постановлением и обеспечить его надлежащее исполнение в срок до 01.10.2013;

ежеквартально, до 25 числа последнего месяца квартала, предоставлять заместителю главы администрации района по управлению делами отчет о полученных и рассмотренных жалобах.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Пресс-службе администрации района (А.Н. Королёва) опубликовать постановление в районной газете «Новости Приобья».

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по управлению делами У.П. Иванову.

Исполняющий обязанности

главы администрации района Т.А. Колокольцева

Приложение к постановлению

администрации района

от 31.07.2013 № 1615

**Порядок**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**

**(бездействие) органов администрации района, их должностных лиц,**

**муниципальных служащих при предоставлении муниципальных**

**(государственных) услуг**

1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации района, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее – Порядок) определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов администрации района (далее − органов) и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее − жалобы).

В целях реализации Порядка под органами администрации района, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, подразумеваются структурные подразделения администрации района, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги в соответствии с административными регламентами.

Действие Порядка распространяется на жалобы, поданные в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Положения Порядка также распространяются на обжалование решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, их должностных лиц и работников, ответственных за предоставление муниципальных (государственных) услуг в учреждениях, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в отдел организационной работы и обращений граждан управления организации деятельности администрации района, где подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, принята при личном приеме заявителя, а также подана через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг района.

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

3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (подведомственного муниципального учреждения), 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 заявителю должен быть направлен ответ;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (подведомственного муниципального учреждения), должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (подведомственного муниципального учреждения), либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (подведомственного муниципального учреждения), должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (подведомственного муниципального учреждения), либо муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий 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.

5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального веб-сайта администрации района в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par54) Порядка, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

7. Жалоба подлежит рассмотрению следующими должностными лицами администрации района (далее – уполномоченные на рассмотрение жалобы лица):

главой администрации района на решения и действия (бездействие) заместителя главы администрации района, а в случае непосредственной координации деятельности органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, − на решения и действия (бездействие) руководителя органа. В случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) сотрудников и руководителя указанного органа, жалоба также подлежит рассмотрению главой администрации района;

заместителем главы администрации района, координирующим и контролирующим деятельность органа администрации района, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, на решения или (и) действия (бездействие) руководителя указанного органа либо в случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) сотрудников органа (подведомственного муниципального учреждения) и руководителя органа;

руководителем органа администрации района, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц органа (подведомственного муниципального учреждения), за исключением решений и действий (бездействия) руководителя органа.

8. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию района, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 7](#Par62) Порядка, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации администрация района направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

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

нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления орган, предоставляющий муниципальную услугу, в который поступила жалоба, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

11. Орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации района, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственную) услуг, на официальном веб-сайте администрации района;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и предоставление ежеквартально, до 25 числа последнего месяца квартала, заместителю главы администрации района по управлению делами отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

12. Жалоба, поступившая уполномоченному на рассмотрение жалобы лицу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

13. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо принимает одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае принятия решения в последний день установленного срока для рассмотрения жалобы ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю незамедлительно.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного на рассмотрение жалобы 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;

в случае признания жалобы обоснованной − сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы лицом.

17. Уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

18. Уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо 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.