



Калужская область

Администрация муниципального района «Город Людиново и Людиновский район»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.04. 2013 г.

№401

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Город Людиново и Людиновский район», ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих

Во исполнение положений [п. 4 ст. 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Уставом муниципального района «Город Людиново и Людиновский район», администрация муниципального района «Город Людиново и Людиновский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Город Людиново и Людиновский район», ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих (прилагается).

2. Установить сроки рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Город Людиново и Людиновский район», ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих, поступивших по почте, по сети Интернет или на личном приеме граждан:

2.1. В течение 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы;

2.2. В течение 5 рабочих дней с момента регистрации в случае отказа структурного подразделения или должностного лица и (или) муниципального служащего, предоставляющего услугу, в принятии документов у заявителя или исправлении допущенной ошибки (опечатки), а также нарушения сроков исправления допущенной ошибки (опечатки) в соответствии с [п. 6 ст. 11.2](#) вышеуказанного Федерального закона.

3. Возложить ответственность за соблюдение сроков рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Город Людиново и Людиновский район», ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих, поступивших по почте, по сети Интернет или на личном приеме граждан, на заместителей Главы администрации муниципального района «Город Людиново и Людиновский район», курирующих соответствующее направление муниципальных услуг, а также на отдел делопроизводства, контроля и взаимодействия с поселениями администрации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по управлению делами О.В. Сафронову.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит опубликованию в газете «Людиновский рабочий».

Заместитель главы администрации
муниципального района

О.Н.Аршевский

**Положение об особенностях подачи
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации муниципального района
«Город Людиново и Людиновский район», ее структурных подразделений,
предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и
муниципальных служащих**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон) устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Город Людиново и Людиновский район» (далее - администрация), ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих.

1.2. Под жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) в соответствии с положениями [п. 11 ст. 2](#) Федерального закона понимается "требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги".

1.3. Под заявителем в настоящем Положении согласно требованиям [Федерального закона](#) понимается физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию, ее структурные подразделения с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

**2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения
и действия (бездействие) администрации, ее структурных подразделений,
предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц
и муниципальных служащих**

2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию.

2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3. Жалобы регистрируются в администрации в день регистрации и передаются на

рассмотрение в следующем порядке:

1) жалобы на решения, принятые Главой администрации, его действия (бездействие), а также решения и действия (бездействие) заместителей Главы администрации рассматриваются непосредственно Главой администрации;

2) жалобы на решения, действия (бездействие) структурных подразделений администрации, их руководителей, а также решения, действия (бездействие) муниципальных служащих рассматриваются заместителями Главы администрации, курирующими соответствующее направление муниципальных услуг.

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих рассматривается в следующем порядке:

1) в течение 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы;

2) в течение 5 рабочих дней с момента регистрации в случае отказа структурного подразделения или должностного лица и (или) муниципального служащего, предоставляющего услугу, в принятии документов у заявителя или исправлении допущенной ошибки (опечатки), а также нарушения сроков исправления допущенной ошибки (опечатки) в соответствии с [п. 6 ст. 11.2](#) вышеуказанного Федерального закона.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) 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 должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) 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. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. По результатам рассмотрения жалобы Глава администрации (заместитель Главы администрации, курирующий соответствующее направление муниципальных услуг) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, и в пределах сроков, установленных [п. 4](#) настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное [п. 3](#) настоящего Положения полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.