ПРОЕКТ

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Дальнегорского городского округа

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

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации Дальнегорского городского округа, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов администрации Дальнегорского городского округа, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, подается в соответствующий орган администрации Дальнегорского городского округа, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Должностные лица органа администрации Дальнегорского городского округа, уполномоченные на рассмотрение жалобы, устанавливаются административным регламентом предоставления муниципальной услуги. Жалобы на решения, принятые руководителем органа администрации Дальнегорского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в администрацию Дальнегорского городского округа (Главе Дальнегорского городского округа).

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (в случае если муниципальная услуга предоставляется многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг или с его участием), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Дальнегорского городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых 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.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами администрации Дальнегорского городского округа, предоставляющими муниципальные услуги, 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).

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

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 6 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган администрации Дальнегорского городского округа, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 1 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган администрации Дальнегорского городского округа и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе администрации Дальнегорского городского округа.

9. При поступлении жалобы в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг он обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган администрации Дальнегорского городского округа не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

11. 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» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

12. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы, подписанный руководителем органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

13. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением;

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

14. Органы администрации Дальнегорского городского округа, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации Дальнегорского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих органов администрации Дальнегорского городского округа посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

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