

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

**ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО –**

**ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

 **ГОРОДА ЗЕЛЕНОГОРСКА**

**КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**Р Е Ш Е Н И Е**

25.04.2013 г. Зеленогорск № 37-220р

Об утверждении Положения

об особенностях подачи и

рассмотрения жалоб при

предоставлении муниципальных

услуг на территории г. Зеленогорска

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Устава города Совет депутатов ЗАТО г. Зеленогорска

РЕШИЛ:

 1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг на территории г. Зеленогорскасогласно приложению к настоящему решению.

2. Настоящее решение вступает в силу в день, следующий за днем его опубликования в газете «Панорама».

3. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по правовым вопросам и безопасности населения.

Глава ЗАТО г. Зеленогорска А.В. Тимошенко

 Приложение

 к решению Совета депутатов

 ЗАТО г. Зеленогорска

 от 25.04.2013 № 37-220р

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб

при предоставлении муниципальных услуг

на территории г. Зеленогорска

1. Настоящее положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации ЗАТО г. Зеленогорска (далее – Администрация города) и ее структурных подразделений с правами юридического лица, через которые осуществляется предоставление муниципальных услуг, (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), должностных лиц Администрации города (далее – должностные лица), муниципальных служащих Администрации города (далее – муниципальные служащие), а также на деятельность муниципальных учреждений г. Зеленогорска, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее - учреждения).

2. Прием и рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и с учетом особенностей, предусмотренных настоящим положением.

3. Жалобы вправе подавать физические или юридические лица либо их уполномоченные представители (далее - заявители), обратившиеся в органы, предоставляющие муниципальные услуги, учреждения с запросами о предоставлении муниципальных услуг, выраженными в устной, письменной или электронной форме.

Уполномоченными представителями заявителей представляются документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителей.

4. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителей, представляются следующие документы:

а) оформленные в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенности (для физических лиц);

б) оформленные в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенности, заверенные печатью заявителей и подписанные руководителями заявителей или уполномоченными этими руководителями лицами (для юридических лиц);

в) копии решений о назначении или об избрании либо копии приказов о назначении физических лиц на должности, в соответствии с которыми такие физические лица обладают правом действовать от имени заявителей без доверенностей (для юридических лиц).

5. Особенности подачи жалоб в органы, предоставляющие муниципальные услуги, учреждения.

5.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальных услуг (в месте, где заявители подавали запросы на получение муниципальных услуг, либо в месте, где заявителями получены результаты муниципальных услуг).

5.2. В случае подачи жалоб при личном приеме заявители представляют документы, удостоверяющие личность.

5.3. Время приема жалоб на личном приеме совпадает с временем, предоставления муниципальных услуг, определенным административными регламентами предоставления муниципальных услуг (далее – административные регламенты).

5.4. В электронной форме жалобы подаются заявителями посредством направления на указанные в административных регламентах электронные адреса органов, предоставляющих муниципальные услуги, учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.5. В электронном виде жалобы и документы, указанные в пункте 4 настоящего положения, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

6. Жалобы подлежат регистрации в органах, предоставляющих муниципальные услуги, учреждениях не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления.

Жалобы в течение 1 рабочего дня после их регистрации направляются лицам, уполномоченным в соответствии с пунктом 7 настоящего положения на их рассмотрение.

Срок рассмотрения жалоб исчисляется со дня регистрации в органах, предоставляющих муниципальные услуги, учреждениях.

7. Особенности рассмотрения жалоб лицами, уполномоченными на их рассмотрение.

7.1. Главой Администрации города рассматриваются жалобы:

- на решения Администрации города;

- на действия (бездействие) должностных лиц;

- на действия (бездействие) муниципальных служащих, за исключением муниципальных служащих структурных подразделений с правами юридического лица, через которые осуществляется предоставление муниципальных услуг.

7.2. Заместителями главы Администрации города, курирующими соответствующие направления деятельности, рассматриваются жалобы:

- на решения структурных подразделений с правами юридического лица, через которые осуществляется предоставление муниципальных услуг;

- действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации города с правами юридического лица, через которые осуществляется предоставление муниципальных услуг, руководителей учреждений.

7.3. Руководителями структурных подразделений с правами юридического лица, через которые осуществляется предоставление муниципальных услуг, рассматриваются жалобы на действия (бездействие) муниципальных служащих таких структурных подразделений.

7.4. Руководителями структурных подразделений с правами юридического лица или руководителями муниципальных казенных учреждений, осуществляющих функции и полномочия учредителей учреждений, рассматриваются жалобы на решения соответствующих учреждений, а также жалобы на действия (бездействие) руководителей соответствующих учреждений.

8. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, учреждения, должностные лица, муниципальные служащие, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб, обязаны в течение 5 календарных дней с момента получения запросов представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалоб, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

9. По результатам рассмотрения жалоб в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» лица, уполномоченные на их рассмотрение, принимают решения об удовлетворении жалоб либо об отказе в их удовлетворении.

Указанные решения принимаются в форме писем, подписываемых лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб.

10. При удовлетворении жалоб лица, уполномоченные на их рассмотрение, направляют в органы, предоставляющие муниципальные услуги, учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, уведомления в письменной форме (далее – уведомления) о необходимости устранения нарушений прав заявителей, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальных услуг документах, возврате заявителям денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска.

Лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, в уведомлениях указываются сроки для устранения нарушений прав заявителей, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальных услуг документах, возврате заявителям денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска.

11. Лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, оставляют жалобы без ответов в следующих случаях:

а) наличия в жалобах нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, муниципальных служащих, а также членов их семей;

б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилий, имен, отчеств (при наличии) и (или) почтовых адресов заявителя, указанных в жалобах.

12. Лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, отказывают в удовлетворении жалоб в следующих случаях:

а) если обжалуемые решения и действия (бездействие) являются правомерными;

б) наличия вступивших в законную силу судебных актов об отказе в удовлетворении жалоб о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подачи жалоб представителями заявителей, полномочия которых не подтверждены;

г) наличия решений по жалобам, принятых ранее этими же лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении тех же заявителей и по тому же предмету жалоб;

д) если жалобы и документы, представленные в форме электронных документов, не подписаны электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации;

е) если при личном приеме заявителями не представлены документы, удостоверяющие личность.