

**АДМИНИСТРАЦИЯ
НЕХАЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
РЫЛЬСКОГО РАЙОНА
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23 июня 2017г. № 52

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и
рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) органов местного самоуправления и их
должностных лиц, муниципальных служащих при
предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 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» Администрация Нехаевского сельсовета Рыльского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Нехаевского сельсовета Рыльского района и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в установленном порядке.

Глава
Нехаевского сельсовета

С.А.Керусов

Утверждено
постановлением
Администрации Нехаевского сельсовета
Рыльского района
от 23.06.2017 № 52

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на
решения и действия(бездействие) органов местного
самоуправления Нехаевского сельсовета Рыльского
района и их должностных лиц, муниципальных
служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Нехаевского сельсовета Рыльского района, предоставляющих муниципальные услуги (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с учетом настоящего Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб (далее – Положение).

2. Жалоба подается на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалоба).

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

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

4. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

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

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

в) 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.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта муниципального образования «Ивановский сельсовет» Рыльского района Курской области.

Жалоба, поступившая в электронном виде, подлежит регистрации в порядке, установленном пунктом 4 настоящего Положения.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган местного самоуправления, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 местного самоуправления.

9. В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление муниципальной услуги в многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Положением органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии с многофункциональным центром.

При поступлении жалобы, в том числе на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами;

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

11. Жалоба рассматривается руководителем органа, предоставляющим муниципальную услугу (далее – должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб).

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 8 настоящего Положения.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков

состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их руководителей, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте в государственной информационной системе области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области";

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

г) заключение соглашений о взаимодействии с многофункциональными центрами в части осуществления многофункциональными центрами приема и передачи жалоб, выдачи заявителям ответов по результатам рассмотрения жалоб.

14. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

19. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления муниципальной услуги;

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

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

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящим Положением в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

21. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, хранятся в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

22. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, несут ответственность в соответствии со статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению.