РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Иркутская область

Жигаловский район

Администрация

Тимошинского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

66413 с. Тимошино ул. Центральная, 8 тел. 22-1-08 Е-mail:a.timoshino@mail.ru

« 22 » мая 2018 г. № 11

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие)

органов муниципальной власти и их должностных лиц,

муниципальных служащих Администрации Тимошинского сельского

поселения, при предоставлении муниципальных услуг.

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](http://base.garant.ru/12177515/3/#11024) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и во исполнении п.3 Постановления Правительства от 16.08.2012 года № 840 « О порядке подачи рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц и федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», руководствуясь Уставом Тимошинского муниципального образования, Администрация Тимошинского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов муниципальной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Тимошинского сельского поселения.
2. Специалистам Администрации Тимошинского сельского поселения:
   1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.
   2. В двухмесячный срок привести административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствие с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2. [Опубликовать](http://base.garant.ru/16661874/) настоящее постановление в информационном в газете «Сельские вести» и на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава Тимошинского

сельского поселения Ю.Н. Замащикова

Утверждены

постановлением Администрации

Тимошинского сельского поселения

От 22.05.2018 № 11

**Правила   
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов муниципальной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Тимошинского сельского поселения, при предоставлении муниципальных услуг.**

***1. Общие положения***

1.1 Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов муниципальной власти и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации (далее - Правила) устанавливают особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов муниципальной власти администрации и их должностных лиц, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, постановления 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».

1.3. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений Администрации Тимошинского сельского поселения, должностных лиц и муниципальных служащих по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Тимошинского сельского поселения, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

***2. Порядок подачи жалоб***

2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, муниципальных служащих Тимошинского сельского поселения, подается в Администрацию Тимошинского сельского поселения, предоставляющую муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу).

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

2.4. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

2.5. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.6. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, (далее - муниципальный служащий), 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;

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.

2.8. 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) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц);

б) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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.

2.9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией поселения.

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

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

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) либо региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Иркутской области" (далее - Региональный портал).

2.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](http://base.garant.ru/16561874/#104) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.12. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

2.12. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](http://base.garant.ru/16561874/#108) настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган 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.

2.13. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

2.14. 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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

***3. Порядок рассмотрения жалоб***

3.1. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

3.2. 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 направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.3. 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 должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и Региональном портале;

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, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.3. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего 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.

2.9. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу (далее – журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 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. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

3.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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.

3.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

3.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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.

***Приложение***

к Правилам подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие)

органов муниципальной власти и их должностных лиц,

муниципальных служащих Администрации

Тимошинского сельского поселения,

при предоставлении муниципальных услуг.

***Журнал учета жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц,***

***муниципальных служащих Администрации Тимошинского сельского поселения***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый  учётный номер | Дата  поступления | Ф.И.О.  Заявителя | Адрес места жительства  заявителя | Откуда поступило  № и дата | Вид обращения  Его краткое  содержание | Кому передано,  Куда направлено  Указание (дата и срок предоставления) | Подпись  лица - исполнителя | Отметка об исполнении  и ответе заявителю | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |