Российская Федерация

Иркутская область Слюдянский район

Администрация Портбайкальского сельского поселения

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

*№ 25 от 22.05.2017г*
«Об утверждении Положения об особенностях

 подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

 (бездействие) органов местного самоуправления

Портбайкальского сельского поселения и их должностных

лиц, муниципальных служащих при предоставлении

 муниципальных услуг».

Руководствуясь [ч. 4 статьи 11.2](http://ivo.garant.ru/document?id=12077515&sub=11024) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановлением](http://ivo.garant.ru/document?id=70116748&sub=0) 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», Уставом Портбайкальского сельского поселения, администрация Портбайкальского сельского поселения

ПОТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить [Положение](file:///C%3A%5CUsers%5CPort1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.rtf#sub_1000) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Портбайкальского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (прилагается).

2. Органам местного самоуправления Портбайкальского сельского поселения, предоставляющим муниципальные услуги, обеспечить приём и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](file:///C%3A%5CUsers%5CPort1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.rtf#sub_1000), утверждённым настоящим постановлением.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Портбайкальского сельского поселения Н.И.Симакова

Приложение
к [Постановлению](file:///C%3A%5CUsers%5CPort1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.rtf#sub_0) Администрации
Портбайкальского сельского поселения
от 22.05.2017г № 25

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Портбайкальского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Портбайкальского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Портбайкальского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, определённом [Федеральным законом](http://ivo.garant.ru/document?id=12077515&sub=0) от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), с учётом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. Жалоба подается в орган местного самоуправления Портбайкальского сельского, предоставляющий муниципальные услуги (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) 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;

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.

4. В случае, если жалоба подаётся 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.

5. 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).

Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](file:///C%3A%5CUsers%5CPort1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.rtf#sub_1011) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. 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 подаётся в Администрацию Портбайкальского сельского поселения и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подаётся непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](file:///C%3A%5CUsers%5CPort1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.rtf#sub_1017) настоящего Положения, 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.

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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

11. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые 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 9](file:///C%3A%5CUsers%5CPort1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.rtf#sub_1018) настоящего Положения.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](http://ivo.garant.ru/document?id=12025267&sub=563) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приёма 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;

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 приёме;

г) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчётности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

14. 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 в приёме 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](http://ivo.garant.ru/document?id=12077515&sub=11027) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган (должностное лицо) 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.

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) фамилия, имя, отчество (последнее - 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.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

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.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (должностное лицо) 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) отсутствие в обжалуемых решениях и действиях (бездействии), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления и муниципальной услуги, нарушений требований нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Иркутской области, муниципальных правовых актов.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (должностное лицо) 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.