**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**КУЙТУНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОТЕЛЬБИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«25» января 2017 г. п. Новая Тельба № 11**

«Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения

действия (бездействие) администрации Новотельбинского муниципального образования, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Новотельбинского муниципального образования»

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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 Новотельбинского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новотельбинского муниципального образования, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Новотельбинского муниципального образования.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в газете «Муниципальный вестник» и подлежит размещению на официальном сайте Новотельбинского сельского поселения.

Глава Новотельбинского

муниципального образования: Н.М. Толстихина

Приложение

к постановлению № 11 от 25.01.2017 г.

администрации Новотельбинского

муниципального образования

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новотельбинского муниципального образования, его должностных лиц и муниципальных служащих администрации Новотельбинского муниципального образования

1. Общие положения

* 1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Новотельбинского сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации Новотельбинского сельского поселения при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).
  2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе.

* 1. Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяется в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок и особенности подачи жалоб

2.1. Подача жалоб в администрацию Новотельбинского сельского поселения, предоставляющую муниципальные услуги (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), осуществляется бесплатно.

2.2. 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 предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами 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 федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

2.3. В органе, предоставляющем муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктами 3.1, 3.5 настоящего Положения.

2.4. Заявитель обращается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с жалобой (или заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, посредством почтовой связи, в форме электронных документов, заверенных в установленном порядке электронной цифровой подписью заявителя, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе с использованием телекоммуникационной сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего органа местного самоуправления (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 действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

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

2.5. 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, представляется:

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 копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе, посредством почтовой связи, в форме электронных документов, заверенных в установленном порядке электронной цифровой подписью заявителя, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг, подлежит регистрации органом, предоставляющим муниципальные услуги, в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих (далее – Журнал) в течение одного рабочего дня со дня поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг, направляется заявителю по почте в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через отделения почтовой связи, направляется заявителю по почте в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

2.7. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления 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 приеме документов у заявителя или 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.

2.8. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы в соответствии с пунктом 2.4 настоящего Положения.

Заявление о прекращении рассмотрения жалобы регистрируется и рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, в сроки, указанные в пункте 2.6 и в абзаце первом пункта 2.7 настоящего Положения. В этом случае орган, предоставляющий муниципальную услугу, прекращает рассмотрение жалобы, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.5 настоящего Положения.

3. Порядок и особенности рассмотрения жалоб

3.1. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципальных служащих.

3.2. Жалобы рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и муниципальных служащих, создаваемой в соответствии с муниципальными правовыми актами органа, предоставляющих муниципальную услугу (далее – Комиссия) под председательством главы сельского поселения.

Состав комиссии утверждается муниципальным правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информация о составе и порядке работы Комиссии размещается на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 5 рабочих дней после их утверждения.

3.3. В случае если жалоба (или заявление о прекращении рассмотрения жалобы) подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 3.1 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации должностное лицо указанного органа направляет жалобу в орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона Комиссия принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

3.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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 выявления нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, в органы прокуратуры.

3.10. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на «Портале государственных и муниципальных услуг»;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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.

3.12. Основаниями для оставления жалобы без ответа являются:

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 и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Приложение

к Положению об особенностях подачи

и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) органа

местного самоуправления и его должностных лиц,

муниципальных служащих

органа местного самоуправления

Журнал учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц и муниципальных служащих

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата, время приема жалоб | Заявитель жалобы | Суть жалобы | Дата, результат рассмотрения жалобы | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |