

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУХОРШИБИРСКИЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 августа 2018 г.
с. Мухоршибирь

№ 472

**О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «МУХОРШИБИРСКИЙ РАЙОН»
И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ
СЛУЖАЩИХ**

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального образования «Мухоршибирский район» и ее должностных лиц, муниципальных служащих.

2. Структурным подразделениям Администрации муниципального образования «Мухоршибирский район» (далее – Администрация), предоставляющим муниципальные услуги, обеспечить:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим постановлением;

размещение информации о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Глава муниципального образования
«Мухоршибирский район»



В.Н. Молчанов

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
«Мухоршибирский район»
от 28 августа 2018 года N 472

**ПОРЯДОК
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «МУХОРШИБИРСКИЙ РАЙОН» И ЕЕ
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг (далее - Порядок), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений Администрации муниципального образования «Мухоршибирский район» (далее – Администрация) и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Жалоба на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации и их должностных лиц, муниципальных служащих подается в структурное подразделение Администрации, предоставляющее муниципальную услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на решения руководителя структурного подразделения Администрации подается в общий отдел Администрации в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, 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 органе, предоставляющем муниципальную услугу (в случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу), либо со дня регистрации жалобы в общем отделе Администрации (в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу).

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 (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 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 (при наличии печати) 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.

В случае если представитель не представил документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, жалоба не принимается к рассмотрению по существу (о чем представитель уведомляется по телефону в течение 3 рабочих дней). Уведомление направляется представителю любым удобным способом (по почте, по электронной почте). В уведомлении ему разъясняется возможность повторной подачи жалобы при наличии документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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);

в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, в общем отделе Администрации.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги и графиком работы общего отдела Администрации (понедельник – пятница с 8.00 до 16.15, перерыв на обед с 12.00 до 13.00).

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.

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

а) официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, 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 муниципального служащего.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, глава муниципального образования «Мухоршибирский район» направляет жалобу на рассмотрение начальнику общего отдела Администрации, который обеспечивает рассмотрение жалобы в соответствии с настоящим Порядком.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу (в случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу), либо со дня регистрации жалобы в общем отделе Администрации (в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу).

9. Жалоба может быть подана заявителем через государственное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг" (далее - ГБУ "МФЦ"). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в установленном порядке не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги ГБУ "МФЦ" рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом, предоставляющим муниципальную услугу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических

лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия и 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, Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами;

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

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами.

11. Структурное подразделение Администрации по каждой муниципальной услуге определяет должностных лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб, 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 2 настоящего Порядка.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 74.2 Закона Республики Бурятия от 05.05.2011 N 2003-IV "Об административных правонарушениях", или признаков состава преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

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

14. Жалоба на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации и их должностных лиц, муниципальных служащих подлежит регистрации органом, предоставляющим муниципальную услугу.

Жалоба на решения руководителя структурного подразделения Администрации подлежит регистрации общим отделом Администрации.

Срок регистрации жалобы: не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

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 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" орган, предоставляющий услугу, (в случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу), либо глава муниципального образования «Мухоршибирский район» (в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу) принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе:

по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в рамках срока рассмотрения жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

по отмене принятого решения, исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

по возврату заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами.

16. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

17. 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, 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 мотивированное решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений (не более 5 рабочих дней), в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации и их должностных лиц, муниципальных служащих подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения руководителя структурного подразделения Администрации подписывается главой муниципального образования «Мухоршибирский район».

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. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо глава муниципального образования «Мухоршибирский район» 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) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

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

20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо глава муниципального образования «Мухоршибирский район» оставляет 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) заявителя (представителя), указанные в жалобе.

Приложение
к Порядку подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия
(бездействие) Администрации
Муниципального образования
«Мухорши бирский район»
и ее должностных лиц,
муниципальных служащих

Решение
по результатам рассмотрения жалобы

Акт N _____ " " _____ 20__ г.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, рассмотревшего
жалобу, его должность

Сведения о заявителе (представителе)

Сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого
обжалуется

Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица
органа, предоставляющего муниципальную услугу

Дата и место поступления жалобы

Основания для принятия решения

Принятое по жалобе решение <*>

Место принятия решения

Руководитель _____
(подпись)

(расшифровка подписи)

<*> В случае, если жалоба признана обоснованной, указываются меры по
устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата
муниципальной услуги.