**проект**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ВОЛОВСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**

**(бездействие) администрации муниципального образования Воловский**

**район, должностных лиц, служащих администрации муниципального**

**образования Воловский район**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010

года №210-ФЗ «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 (бездействия) федеральных органов

исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных

государственных служащих, должностных лиц государственных

внебюджетных фондов Российской Федерации» и на основании статьи 35

Устава муниципального образования Воловский район администрация

муниципального образования Воловский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) администрации муниципального образования

Воловский район, должностных лиц, служащих администрации

муниципального образования Воловский район (приложение).

2. Сектору по информационному обеспечению и связям со средствами

массовой информации (Никонов С.В.) разместить настоящее постановление

на официальном сайте муниципального образования Воловский район в сети

Интернет и обнародовать на информационных стендах.

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

**Воловский район А.В. Свирин**

2

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Воловский район

от 29.03.2013 №195

**Правила**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации**

**муниципального образования Воловский район, должностных лиц, служащих**

**администрации муниципального образования Воловский район**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на

нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в

неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального

образования Воловский район, должностных лиц, служащих администрации

муниципального образования Воловский район при предоставлении муниципальных

услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением

требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в администрацию муниципального образования Воловский район

(отраслевые, функциональные органы), предоставляющие муниципальные услуги (далее -

орган, предоставляющий муниципальные услуги), в письменной форме, в том числе при

личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного

лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо 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 служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием

(бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица

либо 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 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.

3

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

государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных

услуг.

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 муниципального образования Воловский район, 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

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.

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 служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа,

предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в администрацию

муниципального образования Воловский район и рассматривается в порядке,

предусмотренном настоящими Правилами.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не

входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 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.

10. 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.

11. 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;

4

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 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;

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.

12. 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.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы

признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63

Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков

состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб,

незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. 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 служащих посредством размещения информации на стендах в местах

предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий

(бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц

либо 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) ежеквартально формирует отчетность о полученных и рассмотренных жалобах (в

том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. 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 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2

Федерального закона от 27.07.2010 №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.

5

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.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее

дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

18. 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 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.