РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

# Юргинский муниципальный район

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 22 | » | 08 | 20 | 16 | г. |  | № | 52-МНА |

**Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб**

**на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления**

**и их должностных лиц, а также муниципальных служащих Юргинского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии со [статьей 11.2](consultantplus://offline/ref=8C6EE8A3E065B0396758D8164C66505F6BA57FE43BC28B1EBC850BA4791E07C98A242B76E6a2IBF) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь [пунктом 3](consultantplus://offline/ref=8C6EE8A3E065B0396758D8164C66505F6BA27FE032CC8B1EBC850BA4791E07C98A242B76E72B9171a8I5F) 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», Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг»:

1. Установить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, а также муниципальных служащих Юргинского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг, согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования в газете «Юргинские ведомости».
3. Постановление администрации Юргинского муниципального района от 17.06.2013 № 27-МНА «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, а также муниципальных служащих Юргинского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг» признать утратившимися силу.
4. Контроль исполнения постановления возложить на Управляющего делами - руководителя аппарата администрации Юргинского муниципального района Е.С. Кудрявцеву.

|  |  |
| --- | --- |
| глава Юргинского  муниципального района | А.В. Гордейчик |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 22.08.2016 № 52-МНА

**Особенности**

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

**органов местного самоуправления и их должностных лиц,**

**а также муниципальных служащих администрации Юргинского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящие Особенности определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местной администрации и их должностных лиц, а также муниципальных служащих (далее - муниципальные служащие) при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Особенностей распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=8C6EE8A3E065B0396758D8164C66505F6BA57FE43BC28B1EBC850BA4791E07C98A242B76E6a2IBF) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1. Жалоба подается в орган местной администрации, предоставляющий муниципальные услуги (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром предоставления муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) подается в этот многофункциональный центр либо в орган, предоставляющий данную муниципальную услугу.

1. 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.

1. 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.

1. 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 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.

1. 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);

в) государственной информационной системы Кемеровской области "Региональный портал государственных и муниципальных услуг" (далее - региональный портал).

1. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par52) настоящих Особенностей, 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. Жалоба рассматривается руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Юргинского муниципального района, структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, при приеме и рассмотрении жалоб, 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 Особенностями.

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

1. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Особенностей, 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.

1. В случае поступления жалобы в многофункциональный центр лицо, получившее жалобу, 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 Особенностями органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

1. 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 администрации Юргинского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами администрации Юргинского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены законами Кемеровской области и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами администрации Юргинского муниципального района;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами администрации Юргинского муниципального района;

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.

1. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Юргинского муниципального района, структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, при приеме и рассмотрении жалоб обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#Par67) настоящих Особенностей.

1. 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, на 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 ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) в организационный отдел администрации Юргинского муниципального района.

1. 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.

1. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.
2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или по желанию заявителя в электронном виде.
3. 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.

1. 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 предоставлен 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.

1. 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 Особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

1. 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.