Российская Федерация

**Иркутская область**

**Балаганский район**

**Администрация Тарнопольского муниципального**

**образования**

**Постановление**

**24 октября 2016г. с. Тарнополь № 88**

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012г. № 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»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Положение), согласно приложению № 1.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Тарнопольского МО и в СМИ «Тарнопольский вестник».
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента обнародования.

Глава Тарнопольского МО

В.А.Грубский

Приложение № 1

к постановлению

Администрации

Тарнопольского МО

от 24.10.2016 № 88

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов предоставляющих муниципальные услуги (далее - администрация), предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих.

1.2. Порядок разработан в целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.3. Действие Порядка распространяется на обжалование решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и работников учреждений, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

Положения настоящего Порядка не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**2. Процедура подачи жалобы**

2.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу (учреждения, предоставляющего муниципальную услугу), руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу (руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу), подается заместителю мэра, курирующему соответствующую сферу, мэру Балаганского района.

Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих органа (работников муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги) подается руководителю органа (руководителю муниципального учреждения), предоставляющего муниципальную услугу.

В случае если жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, в который она поступила, то жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее семи рабочих дней со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы, установленный настоящим Порядком, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган или должностному лицу, указанному в пункте 2.2 настоящего Порядка. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Тарнопольского муниципального образования, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.4. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.6. 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:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

2.6. Рассмотрение жалоб заявителей осуществляется бесплатно.

2.7. 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.

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

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3) регионального портала государственных и муниципальных услуг

2.9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления 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 настоящим Порядком органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

2.10. Жалоба регистрируется в течение одного дня со дня поступления в орган или должностному лицу, указанному в пункте 2.2 настоящего Порядка.

2.11. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, 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 настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

**3. Процедура рассмотрения жалобы**

3.1. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3.1.1. В случае, если обжалуются решения руководителя подведомственного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в соответствующее структурное подразделение администрации Балаганского района и рассматривается в общем порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

3.2. Жалоба не рассматривается по существу на действия (бездействие), решения органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в следующих случаях:

имеется вступившее в законную силу принятое по заявлению (жалобе) с теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по заявлению (жалобе) либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

ранее подобная жалоба была рассмотрена (с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям);

жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст жалобы не поддается прочтению;

в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица, наименование юридического лица, общественного объединения, не являющегося юридическим лицом, направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу;

рассмотрение поставленного в жалобе вопроса связано с разглашением сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае если причины, по которым жалоба на действия (бездействие), решения органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего и (или) их руководителей не была рассмотрена по существу, в последующем устранены, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой.

3.3. Жалоба возвращается в случае если жалоба подписана или подана лицом, не имеющим полномочий на ее подписание, подачу.

Возвращение жалобы заявителю не препятствует повторному обращению заявителя с жалобой после устранения обстоятельств, послуживших основанием для возвращения жалобы.

3.4. На орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, действия (бездействие) и (или) решения которых обжалуются, возлагается обязанность документально доказать законность обжалуемых действий (бездействия) и (или) решений.

Заявитель освобождается от обязанности доказывать незаконность обжалуемых действий (бездействия) и (или) решений.

В качестве доказательств допускаются любые сведения о фактах, на основе которых устанавливается наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения жалобы, а также объяснения заинтересованных лиц, заключения экспертов, показания свидетелей, аудио- и видеозаписи, иные документы и материалы.

3.5. До момента вынесения решения по жалобе заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы. В таком случае рассмотрение жалобы подлежит прекращению.

3.6. 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 уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

3.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя - в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

3.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

3.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления орган, предоставляющий муниципальную услугу, в который поступила жалоба, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.