

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАЛИНОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.10.2012 № 180

с. Калиновское

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих и работников администрации и муниципальных казённых учреждений, учредителями которых является администрация муниципального образования “Калиновское сельское поселение”

В соответствии с 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», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, определения сроков рассмотрения и принятия решений по поступающим от граждан жалоб, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить «Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих и работников администрации и муниципальных казённых учреждений, учредителями которых является администрация муниципального образования “Калиновское сельское поселение”» (прилагается).

2. Назначить уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом – делопроизводителем Ходанович Л.И.

3. Настоящие Правила разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Калиновское сельское поселение» «kalinowka66.ru» в сети Интернет.

4. Контроль за выполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

О.А.Зверева

**Администрация муниципального образования
“Калиновское сельское поселение”**

Утверждено:
Постановлением главы
муниципального образования
“Калиновское сельское поселение”
от 04 октября 2012 года № 180

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих и работников администрации и муниципальных казённых учреждений, учредителями которых является администрация муниципального образования “Калиновское сельское поселение”

с. Калиновское
2012 г.

1 Настоящие правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих и работников администрации и муниципальных казённых учреждений, учредителями которых является администрация муниципального образования “Калиновское сельское поселение” при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона “Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг”, Регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования “Калиновское сельское поселение”.

2. Жалоба подается в администрацию муниципального образования “Калиновское сельское поселение” (далее – администрация), предоставляющую муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество, 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) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, предоставляющей 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 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией, предоставляющей 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 государственных 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 администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://kalinowka66.ru/administraciya/obratnayasvyaz/> ;

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 администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения главы администрации, предоставляющей муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9. 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.

10. 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;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных принятыми Регламентами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и установленными Регламентами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и принятыми Регламентами на предоставление муниципальных услуг;

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

ж) отказ администрации, предоставляющей 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 администрации, предоставляющей муниципальные услуги, определяется уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо, которое обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями 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. Администрация, предоставляющая муниципальные услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в здании администрации, на официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей 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 ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации, предоставляющей муниципальную услугу, её 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 112 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы администрация 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 администрации, предоставляющей 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 администрации, предоставляющей 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), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Администрация 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. Администрация 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.