****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МАРЫ ЭЛ**  **РЕСПУБЛИКӸШТӸШӸ КИЛЕМАР МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНЫН КРАСНЫЙ МОСТ СОЛА**  **АДМИНИСТРАЦИЖӸ** |  | **КРАСНОМОСТОВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ КИЛЕМАРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ** |
| **ПУНЧАЛ** |  | **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

от 18 апреля 2022 года № 12

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг

 В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона [от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) [«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1), Постановлением Правительства Российской Федерации [от 16 августа 2012 г. № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=87C3F35D-5B8D-4458-AC0D-1BCA5546A9E8) [«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1), и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», Красномостовская сельская администрация п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг.

2. Разместить настоящее постановление на официальном интернет-портале Республики Марий Эл (во вкладке Красномостовское сельское поселение).

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию и вступает в силу со дня его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Красномостовской

сельской администрации В.И. Лопатников

Утвержден

постановлением Красномостовской

сельской администрации

от «18» апреля 2022 г. № 12

Порядок подачи и рассмотрения жалоб

на решения и действия (бездействие) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации

Килемарского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона [от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) [«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1).

2. Жалоба подается в Красномостовскую сельскую администрацию Килемарского муниципального района 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 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Килемарского муниципального района, 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.

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

а) на официальном интернет-портале Республики Марий Эл (во вкладке администрация Килемарского муниципального района);

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг Красномостовской сельской администрацией Килемарского муниципального района, должностными лицами, муниципальными служащими Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 Красномостовской сельской администрацией Килемарского муниципального района, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района. В случае если обжалуются решения главы Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района, предоставляющей муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном Правилами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 г. № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, непосредственно предоставляющий муниципальные услуги, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в вышестоящий орган в порядке подчиненности.

При этом орган, непосредственно предоставляющий муниципальные услуги, перенаправивший жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района, предоставляющем муниципальные услуги.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Красномостовскую сельскую администрацию Килемарского муниципального района в порядке, установленном соглашением о взаимодействии с многофункциональным центром (далее - соглашение о взаимодействии).

При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение органе.

11. Заявитель вправе обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона [«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1);

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, 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, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, муниципальными правовыми актами;

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

ж) отказ Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица, работника, муниципального служащего Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района 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 Марий Эл, муниципальными правовыми актами;

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Красномостовская сельская администрация Килемарского муниципального района, предоставляющая муниципальные услуги определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги, в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка.

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](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=C351FA7F-3731-467C-9A38-00CE2ECBE619), или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Красномостовская сельская администрация Килемарского муниципального района, предоставляющая муниципальные услуги обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района и ее должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, муниципальных служащих Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района, 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 (при его наличии), отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в администрацию Килемарского муниципального района, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) 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 [«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) Красномостовской сельской администрацией Килемарского муниципального района принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Указанное решение принимается в форме постановления Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района.

При удовлетворении жалобы Красномостовская сельская администрация Килемарского муниципального района 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. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

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, работнике, 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 Красномостовской сельской администрации Килемарского муниципального района.

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 вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Красномостовская сельская администрация Килемарского муниципального района, предоставляющая муниципальную услугу, 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Красномостовская сельская администрация Килемарского муниципального района вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

22. Красномостовская сельская администрация Килемарского муниципального района сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_