

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ШЕРНУР****МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНЫН**АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ |  | **АДМИНИСТРАЦИЯ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО** **РАЙОНА** |
| **ПУНЧАЛ** |  | **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

от 18 мая 2020 года № 170

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации Сернурскогомуниципального района Республики Марий Эл при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", администрация Сернурского муниципального района Республики Марий Эл 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) администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл при предоставлении муниципальных услуг.

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Сернурского муниципального района Вознесенскую М.С.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официалного опубликования (обнародования).

Глава администрации

 Сернурского

муниципального района А. Кугергин

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением администрации

Сернурского муниципального района

 Республики Марий Эл

 от 18 мая 2020 года № 170

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и расмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления администрацией Сернурского муниципального района Республики Марий Эл, её самостоятельными структурными и структурными подразделениями (далее вместе именуются – структурные подразделения), должностными лицами администрации Сернурского муниципального района Республики Марий Эл, её структурных подразделений (далее вместе именуются – должностные лица), муниципальными служащими муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, выразившееся в их неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии). Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных указанным Федеральным законом.

2. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в администрацию Сернурского муниципального района Республики Марий Эл, структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу (далее по тексту также – структурное подразделение) с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

3. Жалоба должна содержать:

3.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

3.2. 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;

3.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

3.4. 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.

4. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

4.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

4.3. 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 (для юридических лиц).

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющего 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 так же направлена по почте, так же через многофункциональные центры.

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 официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети

Интернет, либо федеральной государственной информационной системы «Еиный портал госуарственных и муниципальных услуг (функций)» (Далее – Единый портал).

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 органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен

вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

9. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию Сернурского муниципального района Республики Марий Эл в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Порядка, в течение 3 (трех) 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 муниципальных 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.

11. 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.

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

12.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

12.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

12.3. Требование у заявителя представления документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

12.4. 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;

12.5. 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;

12.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, муниципальными правовыми актами;

12.7. 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.

12.8. Нарушение срока или поряка выдачи окументов по результатам преоставления муниципальной услуги.

12.9. 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.

13. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка.

14. 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.

15. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, обеспечивает:

15.1. Оснащение мест приема жалоб;

15.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах на Еином портале;

15.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющего муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

15.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

15.5. Формирование и представление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе околичестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), если предоставление отчётности предусмотрено действующим законодательством.

16. 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.

В случае если жалоба поступила в администрацию Сернурского муниципального района Республики Марий Эл из органа, куда была направлена заявителем и в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации Сернурского муниципального района.

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией Сернурского муниципального района Республики Марий Эл, структурным подразделением 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 Республики Марий Эл, муниципальными правовыми актами;

- об отказе в ее удовлетворении. 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.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

19.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

19.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

19.4. Основания для принятия решения по жалобе;

19.5. Принятое по жалобе решение;

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

19.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется 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.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

21.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

21.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

21.3. Наличие решения по жалобе, принятой ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21.4. Подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных настоящим Порядком.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

22.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

22.3. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы установлены ст. 11.2. Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

23. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации