**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АЛАРСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «НЕЛЬХАЙ»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 08.12.2016 г. №75-П с. Апхульта

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации МО «Нельхай», её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением 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», администрация муниципального образования «Нельхай»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального образования «Нельхай», её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – Положение) (прилагается).

2. Опубликовать данное постановление в печатном средстве массовой информации «Нельхай вестник» и разместить на официальном сайте администрации МО «Нельхай» в сети интернет.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава МО «Нельхай» О.Н. Егорова

Приложение

к Постановлению

от 08.12.2016 г. № 75-П

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации МО «Нельхай», её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) Администрации МО «Нельхай», её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

3. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица, обратившиеся в Администрацию МО «Нельхай» с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

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:

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 физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

5. 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 Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными правовыми актами Администрации МО «Нельхай» для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными правовыми актами Администрации МО «Нельхай» 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 Иркутской области, нормативными правовыми актами Администрации МО «Нельхай»;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными правовыми актами Администрации МО «Нельхай»;

ж) отказ Администрации МО «Нельхай», её должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, указание на должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего Администрации МО «Нельхай» (далее - муниципальный служащий), 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) Администрации МО «Нельхай», её должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации МО «Нельхай», её должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

8. Жалоба на бумажном носителе может быть подана:

непосредственно в Администрацию МО «Нельхай», в том числе подана при личном приеме заявителя, или направлена по почте;

9. Жалоба в электронном виде может быть подана посредством:

официального сайта Администрации МО «Нельхай» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

10. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. При подаче жалобы в электронном виде она подписывается электронной подписью заявителя, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

12. Прием жалоб Администрацией МО «Нельхай» осуществляется 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).

13. Жалоба рассматривается Администрацией МО «Нельхай», порядок предоставления муниципальной услуги которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего.

14. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 13 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в Администрацию МО «Нельхай», после чего направляет на почтовый адрес заявителя уведомление о перенаправлении жалобы, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе власти.

15. Администрация МО «Нельхай» обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Администрации МО «Нельхай», ее должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации МО «Нельхай» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также информирование по телефону, электронной почте, при личном приеме заявителей;

16. В Администрации МО «Нельхай» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений или преступлений.

17. Жалоба, поступившая в Администрацию МО «Нельхай», подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

18. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией МО «Нельхай».

В случае обжалования отказа Администрации МО «Нельхай», её должностного лица в приеме документов у заявителя, 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.

19. По результатам рассмотрения жалобы Администрация МО «Нельхай» принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении оформляется в виде письменного ответа заявителю и направляется в адрес заявителя, указанный им в качестве адреса для ведения переписки.

20. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Администрация МО «Нельхай» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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 выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Администрации МО «Нельхай».

23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется на почтовый адрес заявителя не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

24. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

25. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения Администрации МО «Нельхай» по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

26. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо 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.

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