**АДМИНИСТРАЦИЯ МАРИ-МАЛМЫЖСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**МАЛМЫЖСКОГО РАЙОНА КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

06.08.2014 № 38

с. Мари-Малмыж

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, ее должностных лиц и (или) 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 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения информационной открытости деятельности органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Мари-Малмыжского сельского поселения, повышения качества и доступности муниципальных услуг администрация Мари-Малмыжского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене органов местного самоуправления муниципального образования Мари-Малмыжское сельское поселение Малмыжского района Кировской области.

3. Постановление вступает в силу после его [официального опубликования](garantf1://17151057.0/).

Глава администрации

Мари-Малмыжского сельского поселения Н.Н. Чиликов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

сельского поселения

от 06.08.2014 № 38

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, отраслевых органов и структурных подразделений администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=0313DEE408567F405FEED24747FF94B02B74A41FB8AB08F7085CA23953L8o8G) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Жалоба подается:

1.2.1. На решения и действия (бездействие) муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, главе администрации Мари-Малмыжского сельского поселения либо в случае его отсутствия непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

1.2.2. На решения и действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги подается главе администрации Мари-Малмыжского сельского поселения.

1.2.3. На нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (при его наличии), переданной ему на основании соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией Мари-Малмыжского сельского поселения и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), подается в многофункциональный центр.

**2. Особенности подачи жалоб**

2.1. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо их уполномоченным представителем, обращавшихся ранее ворган администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу либо в многофункциональный центр с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее – Заявители).

2.2. Жалоба подается в письменном или электронном виде в администрацию Мари-Малмыжского сельского поселения либо на личном приеме заявителя у главы администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, либо в многофункциональный центр (при его наличии).

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

2.3.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги (далее - услуга).

2.3.2. Нарушение срока предоставления услуги.

2.3.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги.

2.3.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя.

2.3.5. Отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами.

2.3.6. Затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами.

2.3.7. Отказ органа администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу (далее – орган предоставляющий услугу), должностного лица и (или) муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.4. Жалоба должна содержать:

2.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются.

2.4.2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

2.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и (или) муниципальных служащих органа, предоставляющего услугу.

2.4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц и (или) муниципальных служащих органа, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.5. 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:

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

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

2.5.3. 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. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

2.7. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

2.9.1. Официального сайта администрации Малмыжский района (http://malmyzh43.ru/) (далее - официальный сайт).

2.9.2. Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал).

2.9.3. Информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» ([http://www.pgmu.ako.kirov.ru](http://www.pgmu.ako.kirov.ru/)).

2.10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в под[пунктах](consultantplus://offline/ref=046ADE6C965C67B2656F22DEEA4BDC100F062E37B27AA6E88770C9A40C2D69DFD55130A9F475A5ED6AA7B0YBv7K) 2.6.1 - 2.6.3 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

1. **Требования к порядку рассмотрения жалобы**

3.1. Жалоба, направленная в соответствии с настоящим Положением, рассматривается согласно порядку, предусмотренному подпунктами 1.2.1 – 1.2.3 следующими должностными лицами по полномочиям:

главой администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, руководителем органа, предоставляющего муниципальные услуги (далее – Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица).

3.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с требованиями пункта 3.1 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган либо должностное лицо направляет жалобу уполномоченному на рассмотрение жалобы должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным на ее рассмотрении должностным лицом.

3.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр (при его наличии). При поступлении жалобы в многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в администрацию Мари-Малмыжского сельского поселения в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Мари-Малмыжского сельского поселения, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.4. Жалоба, поступившая в администрацию Мари-Малмыжского сельского поселения, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается уполномоченному должностному лицу на рассмотрение жалоб для рассмотрения и принятия решения по ней.

3.5. При рассмотрении жалобы уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо:

3.5.1. Устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию.

3.5.2. Оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела.

3.5.3. Не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа.

3.5.4. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием гражданина, направившего жалобу.

3.5.5. Исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц и (или) муниципальных служащих органа администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, предоставляющего услугу, по фактам, изложенным в жалобе.

3.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=C36A53616599EE57CF5F851D00495538C053B4AEC36FC4DA393250AEA7C94C6B50028A2C7E3CnFP8J) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.7. Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает:

3.7.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте Малмыжский района, на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Кировской области.

3.7.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, ее должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.7.3. Взаимодействие в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.8. Жалоба, поступившая уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.9. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, 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.

1. **Результат рассмотрения жалобы**

4.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=573B932BB2C905DE7AC69887B8415F165318E2185B15174BEA0EE43B6B26F523F4BDF1E0AEm2QFJ) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

4.2. При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

4.4. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен 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.

4.5. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

4.5.1. Наименование органа, предоставляющего услугу, уполномоченного должностного лица, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе.

4.5.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем органа администрации Мари-Малмыжского сельского поселения, предоставляющего услугу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

4.5.4. Основания для принятия решения по жалобе.

4.5.5. Принятое по жалобе решение.

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

4.5.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

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

4.6.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

4.7. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

4.7.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, а также членов его семьи. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

4.7.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо направляет уведомление заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы о невозможности рассмотреть жалобу с указанием причин.

4.7.3. Если в жалобе заявителя содержится претензия, которая ранее уже рассматривалась и по которой уже принималось ранее решение и направлялся письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган, предоставляющий услугу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

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