

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВОИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 2017г.**

**с.Воинка**

**№**

**Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих»**

В соответствии Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 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 соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Воинского сельского поселения Красноперекопского района Республики Крым

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих».
2. Обнародовать настоящее Постановление на информационном стенде в здании администрации Воинского сельского поселения и на странице Воинского сельского поселения [http: //krpero/rk.gov.ru/rus/voinskiy\\_selsovet.htm](http://krpero/rk.gov.ru/rus/voinskiy_selsovet.htm) в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Председатель Воинского сельского совета –  
глава администрации Воинского сельского поселения

Е.В.Максимова

### **Положение**

#### **Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих**

1. Положение «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих», (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Федеральный закон) и устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги их должностных лиц и (или) муниципальных служащих (далее – жалоба).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона.

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, либо их уполномоченным представителем, обращавшимся ранее в органы местного самоуправления Воинского сельского поселения с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

**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 у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

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 Крым, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа местного самоуправления, 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.

3. Жалоба может быть направлена по почте с использованием официального сайта муниципального образования Воинское сельское поселение [http://krpero/rk.gov.ru/rus/voinskiy\\_selsovet.htm](http://krpero/rk.gov.ru/rus/voinskiy_selsovet.htm) в сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем

получен результат указанной муниципальной услуги), либо в орган местного самоуправления Воинского сельского поселения

В случае, если жалоба подана заявителем в несоответствующий орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу (либо неуполномоченному согласно п.п. 6-7 настоящего Положения на рассмотрение данной жалобы должностному лицу), указанный орган, либо должностное лицо в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации перенаправляет жалобу в соответствующий орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу, либо ответственному должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение, согласно п.п. 6-7 настоящего Положения и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем органе местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющем муниципальную услугу, либо у должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

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.

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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные выше могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

При поступлении жалобы в многофункциональный центр, последний обеспечивает ее передачу для рассмотрения органу местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющему муниципальную услугу, либо ответственному должностному лицу орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, уполномоченному согласно п.п. 6-7 настоящего Положения на рассмотрение жалобы и принятия решения по ней, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем органе местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющем муниципальную услугу, либо у должностного лица, уполномоченного согласно п.п. 6-7 настоящего Положения на рассмотрение жалобы и принятия решения по ней.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностного лица и (или) муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностного лица и (или) муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностного и (или) муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, направленная в соответствии с п.п. 2 – 5 настоящего Положения, рассматривается следующими должностными лицами по полномочиям:

Председателем Воинского сельского совета - Главой администрацией Воинского сельского поселения - ответственным должностным лицом

7. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, подлежит регистрации в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается Председателю Воинского сельского совета - Главе администрации Воинского сельского поселения для принятия решения по ней, либо перенаправляется в соответствующий орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу, о чем в письменной форме информируется заявитель.

8. Жалоба подлежит рассмотрению ответственным должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы на решения и действия (бездействие), а в случае обжалования отказа органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) муниципальных служащих органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть непосредственно направлена в Председателю Воинского сельского совета - Главе администрации Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу.

Порядок и время приема жалоб в органе местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющем муниципальную услугу, (либо должностного лица или муниципального служащего) органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного за прием, регистрацию, распределение жалобы ответственным должностным лицам и за своевременное направление ответа по жалобе заявителю, устанавливается самостоятельно данным органом.

10. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) муниципальных служащих органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу непосредственно поступившая в орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается председателем Воинского сельского совета – Главой администрации Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае несогласия с принятым решением председателя Воинского сельского совета - Главы Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, заявитель может обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством

11. При рассмотрении жалобы ответственным должностное лицо:

а) самостоятельно устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию;

б) оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;

в) не вправе требовать от заявителя предоставление доказательств достоверности содержания официального документа;

г) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;

д) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении муниципальной услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления муниципальной услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц, муниципальных служащих по фактам, изложенным в жалобе;

12. По результатам рассмотрения жалобы ответственное должностное лицо, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Крым, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

13. Ответственное должностное лицо оставляет без рассмотрения жалобу в следующих случаях:

а) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо муниципального служащего органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов их семей, ответственного должностного лица, а также членов его семьи, оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

б) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и жалоба не подлежит направлению на рассмотрение ответственному должностному лицу. должностным лицом или муниципальным служащим органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу за прием, регистрацию, распределение жалобы ответственным должностным лицам в согласно п.п. 5-6 настоящего Положения, и за своевременное направление ответа по жалобе заявителю, направляется 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.

в) 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, ответственное 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 местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу или одному и тому же ответственному должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

14. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в соответствующий орган местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющий муниципальную услугу, либо соответствующему ответственному должностному лицу.

15. Решение по результатам рассмотрения жалобы ответственным должностным лицом оформляется в виде письма на бланке органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную за подписью ответственного должностного лица.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- б) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- в) основания для принятия решения по жалобе;
- г) принятое по жалобе решение;
- д) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- е) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности личного получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления ответственное должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

20. Органы местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления Воинского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)