



Красноярский край
АДМИНИСТРАЦИЯ
Тюхтетского района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.07.2016

с. Тюхтет

№ 252-п

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 33, 36 Устава Тюхтетского района, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг, согласно приложению.
2. Постановление опубликовать в газете «Голос Тюхтета» и разместить на официальном сайте администрации Тюхтетского района в сети Интернет.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Первый заместитель
главы администрации района

В.А. Напрюшкин

**Порядок
подачи и рассмотрения жалоб
при предоставлении муниципальных услуг**

1. Общие положения

Порядок подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг (далее – Порядок) устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Тюхтетского района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Тюхтетского района, предоставляющих муниципальные услуги, а также на деятельность муниципальных учреждений Тюхтетского района, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

2. Порядок подачи жалобы

1. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в орган местного самоуправления Тюхтетского района, муниципальное учреждение Тюхтетского района, предоставляющие муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее – услуга), выраженным в устной, письменной или электронной форме.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- б) нарушение срока предоставления услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления для предоставления услуги;
- г) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления для предоставления услуги;
- д) отказ заявителю в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления;
- ж) отказ органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного соответствующим административным регламентом предоставления услуги срока таких исправлений.

3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

3. Требования к содержанию жалобы

1. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо 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, 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, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2. Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4. Процедура подачи жалобы

1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) органом, предоставляющим услуги, в месте, где заявитель подал запрос на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат услуги;

б) вышестоящим органом, в подчинении которого находится орган, предоставляющий услугу.

3. Время приема жалоб в органе, предоставляющем услуги, должно совпадать со временем предоставления услуг.

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

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

6. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) официального сайта органов местного самоуправления Тюхтетского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

в) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5. Должностные лица органа, предоставляющего услуги, рассматривающие жалобы

1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Тюхтетского района, предоставляющих услуги, рассматривается руководителем органа, предоставляющего услугу, либо должностным лицом этого органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

2. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, определяется органом, предоставляющим услуги, и обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями главы 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящего Порядка;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с требованиями раздела 6 настоящего Порядка.

6. Должностные лица и органы, рассматривающие жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу

1. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, подается в вышестоящий орган местного самоуправления:

2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего услуги, подается в орган местного самоуправления Тюхтетского района, осуществляющий функции и полномочия учредителя соответствующего муниципального учреждения.

5. В случае отсутствия вышестоящего органа жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего услугу, и рассматривается им в соответствии с Федеральным **законом** «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Порядком.

7. Сроки регистрации и рассмотрения жалобы

1. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены должностным лицом или органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, или 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 подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет в орган, уполномоченный на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы на рассмотрение.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

8. Рассмотрение жалобы

1. Руководитель органа местного самоуправления Тюхтетского района, муниципального учреждения Тюхтетского района, в которые поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение органов, должностных лиц, муниципальных служащих, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

3. Органы местного самоуправления и муниципальные учреждения Тюхтетского района, должностные лица, муниципальные служащие, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа местного самоуправления Тюхтетского района, рассматривающих жалобу, обязаны в течение 5 дней с момента получения запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9. Результат рассмотрения жалобы

1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают одно из следующих решений:

а) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Красноярского края, органов местного самоуправления Тюхтетского района, а также в иных формах;

б) отказывают в удовлетворении жалобы.

2. Решение, указанное в п. 1 настоящего раздела, принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или органа.

3. При удовлетворении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа. В случае если в жалобе не указаны или указаны в нечитаемой форме фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

5. В орган, предоставляющий услугу, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, направляется уведомление о рассмотрении жалобы, в котором, в случае удовлетворения жалобы, сообщается о необходимости устранения нарушений прав заявителя, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврате заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, органов местного самоуправления Тюхтетского района.

6. В случае удовлетворения жалобы, рассматриваемой руководителем органа, предоставляющего услугу, или должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, указанными лицами принимаются меры по устранению нарушений прав заявителя, исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврату заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, органов местного самоуправления Тюхтетского района.

7. Должностное лицо, муниципальный служащий, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, вправе ознакомиться с уведомлением о рассмотрении жалобы.

10. Основания для отказа в удовлетворении жалобы

Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) если обжалуемые действия органа, предоставляющего услугу, являются правомерными;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.