**АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БАЛАХТИНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16.03.2016 г. д. Красная № 18

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Красненского сельсовета, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральные органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация Красненского сельсовета Балахтинского района Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить [Положение](http://adminkirs.ru/node/174#sub_1000) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Красненского сельсовета Балахтинского района Красноярского края, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (Приложение № 1).

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой

3. Настоящее Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в газете «Красненские вести».

Глава Администрации

Красненского сельсовета О.А. Юшков

Приложение № 1

к Постановлению

администрации Красненского сельсовета от 16.03.2016 г. № 18

[**Положение**](http://adminkirs.ru/node/174#sub_1000) **об особенностях подачи**

**и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Красненского сельсовета Балахтинского района Красноярского края, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Красненского сельсовета Балахтинского района Красноярского края, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Красненского сельсовета Балахтинского района Красноярского края (далее – Администрация), должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).  
Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона](http://12077515.0/) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо их уполномоченным представителем, обращавшимися ранее в Администрацию 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 (далее - услуга);

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

д) 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в Администрацию,  предоставляющую услугу (орган, предоставляющий услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации, предоставляющей услугу;

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

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:

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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, предоставляющей услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления 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.

7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством  сайта Администрации Красненского сельсовета.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](http://12084522.21/), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. Жалоба рассматривается Администрацией, предоставляющей услугу, путем принятия решения по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих Администрации, предоставляющих услугу (далее - уполномоченный орган на рассмотрение жалоб).

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 9](http://adminkirs.ru/node/174#sub_109) настоящего Положения, в течение 3 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.

11. Жалоба, поступившая в Администрацию, предоставляющую услугу, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом Администрации, предоставляющей услугу, в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается должностному лицу и (или) муниципальному служащему Администрации для рассмотрения и принятия решения по ней.

12. При рассмотрении жалобы должностное лицо и (или) муниципальный служащий Администрации:

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

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

в) не вправе требовать от заявителя предоставления 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 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 Администрации Красненского сельсовета, предоставляющей услугу, по фактам, изложенным в жалобе).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](http://12025267.563/) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления уполномоченный орган на рассмотрение жалоб незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Администрация, предоставляющая услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих Администрации, предоставляющих услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на сайте Администрации Красненского сельсовета;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих Администрации, предоставляющих услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  
В случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации, предоставляющих 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](http://12077515.11027/) 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.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется в виде письма на бланке Администрации, предоставляющей услугу, и 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).  
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](http://12084522.21/), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, органа, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) муниципальном служащем Администрации, предоставляющей услугу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

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 предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

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

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

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) 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.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

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

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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;

20. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий услугу.

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