**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЕУШИ**

Кондинского района

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 26 августа 2019 года № 183

с. Леуши

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие)

администрации сельского поселения Леуши,

предоставляющей муниципальные услуги, ее

должностных лиц, муниципальных служащих,

муниципального бюджетного учреждения

Кондинского района «Многофункциональный

центр предоставления государственных и

муниципальных услуг» и его работников

В соответствии с

[Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,](kodeks://link/d?nd=902228011"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) администрация сельского поселения Леуши постановляет:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Леуши, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения Кондинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников (приложение).

1. Обнародовать настоящее постановление в соответствии с решением Совета депутатов сельского поселения Леуши от 05 октября 2017 года № 59 «Об утверждении порядка опубликования (обнародования) муниципальных правовых актов и другой информации органов местного самоуправления муниципального образования сельское поселение Леуши и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Кондинского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Постановление вступает в силу после его обнародования.

4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Леуши П.Н.Злыгостев

Приложение

к постановлению администрации

сельского поселения Леуши

от 26 августа 2019 года № 183

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Леуши, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения Кондинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников

(далее – Правила)

1. Правила устанавливают особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации сельского поселения Леуши, предоставляющей муниципальные услуги (далее – администрация поселения), ее должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения Кондинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – многофункциональный центр), его работников (Положения в части многофункционального центра включаются в текст административного регламента предоставления муниципальной услуги, в случае если муниципальная услуга включена в Перечень муниципальных услуг муниципального образования сельское поселение Леуши, оказываемых структурными подразделениями администрации сельского поселения Леуши, предоставление которых организуется в муниципальном бюджетном учреждении Кондинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный распоряжением администрации сельского поселения Леуши от 13 мая 2019 года № 88-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг муниципального образования сельское поселение Леуши, оказываемых структурными подразделениями администрации сельского поселения Леуши, предоставление которых организуется в муниципальном бюджетном учреждении Кондинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг») (далее – жалоба).

2. Действие Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований

[Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](kodeks://link/d?nd=902228011"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019))  (далее –

[Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) ).

3. Жалоба на решения, действия (бездействие) администрации поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих подается для рассмотрения в администрацию поселения, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр или с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в электронном виде посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), региональной информационной системы автономного округа «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (далее – региональный портал) (Положения включаются в текст административного регламента предоставления муниципальной услуги в случае если муниципальная услуга переведена в электронный вид), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования).

Жалоба на решения, действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подается для рассмотрения в адрес заместителя главы Кондинского района, курирующего вопросы экономического развития в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта органов местного самоуправления Кондинского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Единого и регионального порталов (при наличии технической возможности), системы досудебного обжалования (при наличии технической возможности).

Жалоба на решения, действия (бездействие) работников многофункционального центра подается для рассмотрения его руководителю в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта многофункционального центра, Единого и регионального порталов (при наличии технической возможности), системы досудебного обжалования (при наличии технической возможности).

4. Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа могут быть представлены:

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

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

4.3. 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляют администрация поселения, многофункциональный центр в месте предоставления муниципальной услуги (где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальных услуг администрации поселения, многофункционального центра.

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

7. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 4 Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае подачи заявителем жалобы на решения и действия (бездействие) администрации поселения через многофункциональный центр, многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы в администрацию поселения в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией поселения (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации поселения.

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

9.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в

[статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=00000000000000000000000000000000000000000000000000A720N9"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)).

9.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра и его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3

[статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=000000000000000000000000000000000000000000000000008OO0LP"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) .

9.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши для предоставления муниципальной услуги.

9.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

9.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра и его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3

[статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=000000000000000000000000000000000000000000000000008OO0LP"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) .

9.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши.

9.7. Отказ администрации поселения, должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, его работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра и его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3

[статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=000000000000000000000000000000000000000000000000008OO0LP"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) .

9.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

9.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра и его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3

[статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=000000000000000000000000000000000000000000000000008OO0LP"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) .

9.10. Требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1

[статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=000000000000000000000000000000000000000000000000007DO0KB"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) . В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3

[статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ](kodeks://link/d?nd=902228011&point=mark=000000000000000000000000000000000000000000000000008OO0LP"\o"’’Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями на 1 апреля 2019 года)’’Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗСтатус: действующая редакция (действ. с 01.04.2019)) .

10. Жалоба должна содержать:

10.1. Наименование администрации поселения, должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

10.2. 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.

10.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации поселения, должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, его работника.

10.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации поселения, должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

11. В случае, если жалоба подана заявителем в администрацию поселения либо в многофункциональный центр, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 3 Правил, в течение одного рабочего дней со дня ее регистрации жалоба направляется в администрацию поселения либо в многофункциональный центр, о чем заявитель информируется в письменной форме, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы при поступлении.

12. В администрации поселения, многофункциональном центре определяется уполномоченное должностное лицо (далее – уполномоченное должностное лицо), которое обеспечивает:

прием жалоб в соответствии с требованиями Правил;

передачу жалобы соответствующему должностному лицу, указанному в пункте 3 на ее рассмотрение;

направление жалоб в администрацию поселения либо в многофункциональный центр в соответствии с пунктом 11 Правил.

13. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации поселения, должностного лица, муниципального служащего либо многофункционального центра, его работника, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

14. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

14.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши.

14.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

15. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

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

16. Жалоба оставляется без ответа в следующих случаях:

16.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

16.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанной в жалобе.

17. При удовлетворении жалобы лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, обеспечивает принятие исчерпывающих мер по устранению выявленных нарушений.

18. Уполномоченное должностное лицо обеспечивает выдачу заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Леуши.

19. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 14 Правил, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

19.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией поселения либо многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

19.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

20. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо в соответствии с пунктом 3 Правил, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

21. В случае получения жалобы в электронном виде посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством указанной системы.

22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование администрации поселения либо многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностных лиц, принявших решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, руководителе или работнике многофункционального центра, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

23. Администрация поселения обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления Кондинского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в разделе «Городские и сельские поселения» / «Сельское поселение Леуши»), на Едином и региональном порталах;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление ежеквартально в комитет экономического развития администрации Кондинского района информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб);

администрация поселения заключает соглашение о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителями результатов рассмотрения жалоб.

24. Многофункциональный центр обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра либо его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на его официальном сайте, на Едином и региональном порталах (при технической возможности);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра либо его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление ежеквартально до десятого числа месяца, следующего за отчетным периодом в комитет экономического развития администрации Кондинского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).