

|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ОКТЯБРЬСКОЕ** Октябрьского района **Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | « | 25 | » | августа | 20 | 17 | г. |  | № | 304 |   пгт. Октябрьское |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации городского поселения Октябрьское, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих |  |
|  |  |

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц», рассмотрев предложенный прокуратурой Октябрьского района модельный акт:

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации городского поселения Октябрьское, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений администрации городского поселения Октябрьское (Агеева И.А., Китаева М.В., Чернышева М.В.), предоставляющих муниципальные (государственные) услуги определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации городского поселения Октябрьское, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих.

3. Обнародовать настоящее постановление путем размещения в общедоступных местах, на официальном сайте городского поселения Октябрьское в сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава городского поселения Октябрьское | В.В. Сенченков |

Приложение

к постановлению администрации

городского поселения Октябрьское

от «25» августа 2017 № 304

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации городского поселения Октябрьское, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих**

(далее - Порядок)

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, государственных услуг, переданных в установленном порядке для исполнения законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений администрации городского поселения Октябрьское (далее – администрация поселения) и их должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, переданных в установленном порядке для исполнения законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные и государственные услуги, либо муниципальных служащих.

4. Жалоба подается в администрацию поселения либо в структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) структурных подразделений администрации поселения, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Жалоба должна содержать информацию, предусмотренную частью 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

Жалоба на решение, принятое руководителем структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подается в администрацию поселения и рассматривается главой городского поселения Октябрьское в соответствии с настоящим Порядком.

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) 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);

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. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта городского поселения Октябрьское, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) либо региональной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (далее-региональный портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7. Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальных услуг.

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

9. При подаче жалобы в электронной форме документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

10. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) последний обеспечивает ее передачу в структурное подразделение администрации поселения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и структурным подразделением администрации поселения, предоставляющим государственную или муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

11. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком структурным подразделением администрации поселения, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в структурном подразделении администрации поселения, предоставляющем государственную или муниципальную услугу.

12. В случае, если жалоба подана заявителем в структурное подразделение администрации поселения, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 4 настоящего Порядка, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в структурном подразделении администрации поселения, предоставляющем государственную или муниципальную услугу.

13. Структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, обеспечивает:

а) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном информационном портале органов местного самоуправления городского поселения Октябрьское, на Едином портале;

б) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

в) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов их рассмотрения;

г) формирование и представление ежеквартально в отдел социальной и правовой политики администрации поселения отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, 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 рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении, в письменной форме.

При удовлетворении жалобы структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, 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) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом структурного подразделения администрации поселения, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица структурного подразделения администрации поселения и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, 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 Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) не подтверждение фактов, доводов, изложенных в жалобе.

20. Структурное подразделение администрации поселения, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, оставляет жалобу без рассмотрения в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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