**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПИНЕЖСКОЕ»**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 03 сентября 2019 г. № 32

п. Пинега

О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) органа администрации муниципального

образования «Пинежское», их должностных лиц либо муниципальных служащих,

В соответствии со [статьей 11.2](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F693BCFD21235CF82228D9E27A3CCFE091CELEJ9M) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановлением](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EFB03464B106D6083766601599A9A18A079F692BDF6757513F97E6D8AF17A3BCFE390D1E3EB63LDJ4M) 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 администрация муниципального образования постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#P42) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа администрации муниципального образования «Пинежское», их должностных лиц либо муниципальных служащих (далее - Правила).

2. Должностным лицам администрации муниципального образования «Пинежское», предоставляющим муниципальные услуги:

обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы администрации Е.В. Шаврина

Утверждены

постановлением администрации

МО «Пинежское»

от 03.09.2019 № 32

Правила

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) органа администрации муниципального

образования «Пинежское», их должностных лиц либо муниципальных служащих

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа администрации муниципального образования «Пинежское» их должностных лиц либо муниципальных служащих (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A0AA021FA93BBE8747306AF2F28LDJ7M) 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию муниципального образования «Пинежское».

В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц либо муниципальных служащих органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается главе администрации муниципального образования «Пинежское».

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 муниципальную услугу, его руководителя и (или) работника;

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

4. 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 (при наличии печати) 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.

5. Жалоба может быть направлена по почте, через Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P68) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, предусмотренной [постановлением](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EFE07424D106D6083766601599A9A0AA021FA93BBE8747306AF2F28LDJ7M) Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

7. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, 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.

8. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельской региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F692BDF5707613F97E6D8AF17A3BCFE390D1E3EB63LDJ4M) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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 Архангельской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельской региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F692BDF5707613F97E6D8AF17A3BCFE390D1E3EB63LDJ4M) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника в исправлении допущенных 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) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F692BDF5707613F97E6D8AF17A3BCFE390D1E3EB63LDJ4M) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F692BDF5707613F97E6D8AF17A3BCFE390D1E3EB63LDJ4M) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

к) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F692BDF5707613F97E6D8AF17A3BCFE390D1E3EB63LDJ4M) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9. В случае поступления жалобы, не соответствующей требованиям [пункта 8](#P77) настоящих Правил, такая жалоба рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63E66F8054045106D6083766601599A9A0AA021FA93BBE8747306AF2F28LDJ7M) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. В органах, предоставляющих муниципальные услуги определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 7](#P75) настоящих Правил.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF8084F44106D6083766601599A9A18A079F491BFF17E2649E97A24DEFA653CD0FC93CFE0LEJ3M) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

12. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих осуществляется:

а) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

б) на официальном информационном интернет-портале муниципального образования «Пинежское».

13. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, осуществляется уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом по телефону и при личном приеме.

14. Жалоба, поступившая в орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб, 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную 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](consultantplus://offline/ref=692740A4421D85E6480FB136685ECDE63F6EF909404C106D6083766601599A9A18A079F591B9FD21235CF82228D9E27A3CCFE091CELEJ9M) 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.

Указанное решение принимается в форме приказа (распоряжения) руководителя уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, руководителя, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо 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) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом Администрации, предоставляющим муниципальную услугу 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;

ж) 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.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

19. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы не обоснованной.