**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТАЁЖНЫЙ**

**Советский район**

**Ханты-Мансийский автономный округ - Югра**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«14»\_мая\_\_2013                                                                                                                № 76/НПА

**Об утверждении Положения об особенностях**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации,**

**должностных лиц, муниципальных служащих**

**городского поселения Таёжный, предоставляющих муниципальные услуги**

(С изменениями, внесенными постановлением Администрации от [10.09.2019 № 154нпа](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=38E4AC8E-ABC5-4670-A8CE-B3B4FC4631BF))

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона [27.07.2010 № 210-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от [16.08.2012 № 840](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=87C3F35D-5B8D-4458-AC0D-1BCA5546A9E8) «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», [Уставом](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BE41A5D8-9B5A-4C09-8117-191B24AED41B) городского поселения Таёжный:

1. Утвердить [Положение](http://xmkmain2:8080/content/edition/443995ef-746a-4c2b-8707-2b99dcb6f6d6.doc#%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации, должностных лиц, муниципальных служащих городского поселения Таёжный, предоставляющих муниципальные услуги, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Таёжного» и разместить на официальном сайте городского поселения Таёжный.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования, и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2013.

6. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения Таёжный                                                             А.В.Орлов

(Приложение изложено в новой редакции постановлением Администрации от [10.09.2019 № 154нпа](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=38E4AC8E-ABC5-4670-A8CE-B3B4FC4631BF" \t "_blank))

Приложение

к постановлению

администрации г.п. Таёжный

от 14.05.2013 г. № 76/НПА

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации городского поселения Таёжный, муниципальных служащих городского поселения Таёжный предоставляющих муниципальные услуги**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях, действиях (бездействии) администрации городского поселения Таёжный (далее администрация), должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского поселения Таёжный (далее муниципальные служащие) при предоставлении муниципальных услуг (далее жалобы).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010[№ 210-ФЗ «Об организации п](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1)редоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон [№ 210-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1)).

1.3. Жалоба подается в администрацию в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

1.4. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется администрацией в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть направлена по почте.

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

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

1) официального сайта городского поселения Таёжный;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал);

3) 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) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7. При подаче жалобы в электронном виде, документы, указанные в пункте 2.5. раздела 2 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

1.8. Полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим Положением, наделяется администрация городского поселения Таёжный.

1.9. Администрация городского поселения Таёжный обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) администрации, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг и на официальных сайтах администрации, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) администрации, муниципальных служащих;

4) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

5) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе.

6) информирование заявителей в письменной форме о перенаправлении жалобы в уполномоченный на их рассмотрение орган, в случаях, предусмотренных подпунктом 5 пункта 1.9 настоящего раздела.

**2. Содержание жалобы**

2.1. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации, муниципального служащего, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указаннымв подпункте 3 пункта 1.6. раздела 1 настоящего Положения);

3) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) администрации, муниципальных служащих городского поселения Таёжный;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) администрации, муниципальных служащих городского поселения Таёжный.

2.2. Заявитель вправе представить документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие его доводы.

2.3. Примерная форма жалобы приведена в приложении к настоящему Положению.

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

2.5. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

2) 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);

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 (для юридического лица).

**3. Особенности и требования к порядку рассмотрения жалоб**

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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 (далее НПА ХМАО), муниципальными правовыми актами городского поселения Таёжный (далее МПА) для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, НПА ХМАО, МПА для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

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, НПА ХМАО, МПА;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, НПА ХМАО, МПА;

7) отказ администрации, муниципальных служащих городского поселения Таёжный в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствиис ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, НПА ХМАО, МПА;

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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов Российской Федерации, НПА ХМАО, МПА, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица администрации, муниципального служащего городского поселения Таёжный при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью должностного лица администрации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

3.2. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

3.3. Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) администрации, предоставляющей муниципальные услуги.

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

3.6. В случае подачи заявителем жалобы посредством МФЦ, последний обеспечивает направление жалоб в администрацию городского поселения Таёжный, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.8. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, за исключением случая, указанного в пункте 3.9. настоящего раздела.

3.9. В случае обжалования отказа администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.10. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, НПА ХМАО, МПА, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

3.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 3.13. настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, 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.

3.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 3.13. настоящего раздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

3.13. По результатам рассмотрения жалобы заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.15. Основания отказа в удовлетворении жалобы:

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

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

3.16. Жалоба не подлежит ответу в следующих случаях:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу субъектов обжалования, а также членов его семьи;

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

3.17. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Приложение

к Положению об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации городского поселения Таёжный, муниципальных служащих предоставляющих муниципальные услуги

**Типовая форма жалобы на решения, действия (бездействие) администрации, муниципальных служащих городского поселения Таёжный предоставляющих муниципальные услуги**

Указать наименование администрации, муниципального служащего, решения, действия (бездействие) которых обжалуются (при наличии информации); суть обжалуемого решения; обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы; иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 4 части 1 статьи 5, главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010[№ 210-ФЗ «Об организации п](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1)редоставления государственных и муниципальных услуг», прошу:

указать требование, например, отменить принятое решение, исправить допущенные органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу ошибки, опечатки и ошибки в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возвратить заявителю денежные средства, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами городского поселения Таёжный, а также иные основания.

Приложение: документы и материалы либо их копии, подтверждающие доводы заявителя (при необходимости).

Дата обращения Подпись Ф.И.О.