



**АДМИНИСТРАЦИЯ МИХЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ЛЕБЯЖСКОГО РАЙОНА КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.10.2017

№ 101

Дер. Михеевщина

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб  
на решения и действия (бездействие) администрации Михеевского сельского  
поселения и её должностных лиц, выразившиеся в неправомерных решениях  
в связи с предоставлением муниципальных услуг**

В соответствии со ст. 11.1, 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования Михеевское сельское поселение Лебяжского района Кировской области, администрация Михеевского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Михеевского сельского поселения и её должностных лиц, выразившиеся в неправомерных решениях в связи с предоставлением муниципальных услуг согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене органов местного самоуправления Михеевского сельского поселения Лебяжского района Кировской области, на официальном сайте Лебяжского района.

Глава администрации  
Михеевского сельского поселения

Т.А. Обухова

---

## **ПОРЯДОК**

### **Подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Михеевского сельского поселения и её должностных лиц, выразившиеся в неправомерных решениях в связи с предоставлением муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления и его должностных лиц, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг в соответствии муниципальными нормативными правовыми актами.

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2. Жалоба подаётся руководителю органа местного самоуправления, уполномоченного предоставлять муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

4. В случае если жалоба подаётся 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. Приём жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

в) 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».

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 Порядка, 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. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностными лицами, наделенными муниципальным правовым актом полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается им непосредственно в вышеуказанные сроки.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

10. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. Уполномоченное лицо обеспечивает:

а) приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 Порядка.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьёй 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов в связи с предоставлением муниципальных услуг.

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приёма жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на её рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учёта жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на её рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приёме 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 её регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2. Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на её рассмотрение орган (должностное лицо) принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении. Указанное решение принимается в форме \_\_\_\_\_ уполномоченного на её рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на её 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.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную 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, 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 государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

20. 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 Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. 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, а также членов его семьи;

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

Приложение 1

**ЖУРНАЛ**  
регистрации жалоб на решения и действия (бездействие)  
администрации Михеевского сельского поселения и её должностных лиц,  
выразившиеся в неправомерных решениях в связи с предоставлением  
муниципальных услуг

№ п/п	Дата поступления жалобы	Фамилия, имя, отчество заявителя	Содержание жалобы (кратко)	Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы	Дата и результат рассмотрения жалобы
1	2	3	4	5	6