

**АДМИНИСТРАЦИЯ  КРАСНОСЕЛЬКУПСКОГО  РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«16» октября 2023 г.                              № 365-П

с. Красноселькуп

**Об утверждении Порядка об особенностях подачи и рассмотрения**

**жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Красноселькупского района, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=76EF30FECB2E239852C0EABDE4AEA9E2BBFB3A23B56236463753A2F7FA64A4FDEF3E3DE3D208w6D) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановлением](consultantplus://offline/ref=76EF30FECB2E239852C0EABDE4AEA9E2BBFE3821B16F36463753A2F7FA06w4D) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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», руководствуясь Уставом муниципального округа Красноселькупский район Ямало-Ненецкого автономного округа, Администрация Красноселькупского района **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par33) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Красноселькупского района, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, далее - Порядок.

2. Признать утратившими силу:

2.1. постановление Администрации муниципального образования Красноселькупский район от 10 февраля 2015 года № П-26 «Об утверждении Порядка об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Красноселькупского района, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги»;

2.2. постановление Администрации муниципального образования Красноселькупский район от 02 февраля 2016 года № П-19 «О внесении изменений в Порядок об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Красноселькупского района,  их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Северный край» и разместить на официальном сайте муниципального округа Красноселькупский район Ямало-Ненецкого автономного округа.

Первый заместитель

Главы Администрации

Красноселькупского района                                    М.М. Иманов

Приложение

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации

Красноселькупского района

от «16» октября 2023 года № 365-П

**ПОРЯДОК**

об особенностях подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Красноселькупского района, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

1. Настоящим Порядком в соответствии с [частью 4 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=76EF30FECB2E239852C0EABDE4AEA9E2BBFB3A23B56236463753A2F7FA64A4FDEF3E3DE3D208w6D) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливаются особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Красноселькупского района (структурными подразделениями Администрации Красноселькупского района) (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), должностными лицами органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальными служащими.

2. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

3. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подается в соответствующий орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

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

4.2. 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 7.3 пункта 7 настоящего Порядка);

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

4.4. 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 представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. 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:

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

5.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

5.3. 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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

7. С момента реализации технической возможности жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

7.1. официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

7.2. государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Региональный портал) и/или федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

7.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершённых при предоставлении муниципальной услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу, его должностным лицом, муниципальным служащим (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5](consultantplus://offline/ref=F477C4386056A5B0F70DC47673173A562C76ACDBFA82F7A79FB63FCA4E422C7AD7DEAD28812AEF8BAE0564z4HFF) настоящего 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.

9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Администрацию Красноселькупского района, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в отделе делопроизводства Администрации Красноселькупского района и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего Порядка заместителю Главы Администрации Красноселькупского района, в ведении которого находится соответствующий орган, предоставляющий муниципальную услугу, согласно распределению обязанностей между заместителями Главы Администрации Красноселькупского района. В случае если услуга предоставляется совместно с муниципальным учреждением и обжалуется решение руководителя муниципального учреждения, жалоба подается руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу совместно с этим учреждением, и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 9](consultantplus://offline/ref=2D86D39D81C91ECF14973477269C3D3D74C312662A83F945DC6D5B2DEC35E59EBA8EC281912BA7C5FCCD43E4M1F) настоящего Порядка, 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.

11. С момента осуществления предоставления муниципальных услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ 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 ее рассмотрение органе.

12. В случае поступления в адрес Главы Красноселькупского района жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу, или МФЦ жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

13.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

13.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

13.3. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

13.4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

13.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

13.6. требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

13.7. 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.

14. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

14.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

14.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктами 10](consultantplus://offline/ref=346573C5C6981D51A71E4F27918F7DC2E5819390054F2299D282D10F98AD99534B66731DF5857BE3DE067Ee1e3F) – 12 настоящего Порядка.

15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=4A5A12DB6AD5C41C3D8B18375127C864A09CC60885C221C33F5D90B3B89F14B34482986EC718UEuCF) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

16. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, и МФЦ обеспечивают:

16.1. оснащение мест приема жалоб;

16.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ и его сотрудников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах (при наличии), на Региональном портале и/или Едином портале;

16.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ и его сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

16.4. заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

17. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган либо МФЦ, 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, его должностного лица либо МФЦ и его сотрудника 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.

18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=12B429C0CDF20F632991A41E60EE4844DD0CF6AEFB46EF65F4F5817EB24F1B75209FE5294Ft2A6G) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 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 акта органа, уполномоченного на ее рассмотрение.

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.

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

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 7.3 пункта 7 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

20.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

20.4. основания для принятия решения по жалобе;

20.5. принятое по жалобе решение;

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

20.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальной 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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

22.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

22.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

22.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

24.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

24.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.