РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ОРЛОВСКИЙ РАЙОН

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ПРОЛЕТАРСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРОЛЕТАРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№

2017 х. Пролетарский

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Пролетарского сельского поселения её должностных лиц и муниципальных служащих

 В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением 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 Пролетарского сельского поселения постановляет:

 1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации Пролетарского сельского поселения её должностных лиц и муниципальных служащих согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить форму журнала регистрации жалоб и форму ежеквартального отчета о поступивших жалобах согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Администрации Пролетарского сельского поселения обеспечить прием жалоб в соответствие с Правилами утвержденными настоящим постановлением.

4. Муниципальным служащим Администрации Пролетарского сельского поселения обеспечить формирование и предоставление ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах.

5. Муниципальным служащим Администрации Пролетарского сельского поселения ответственные за разработку регламентов предоставления муниципальных услуг, в двухмесячный срок привести административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствие с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

 6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

7 . Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста Ткаченко Е.А.

Глава администрации

Пролетарского сельского поселения Т.А.Триголосова

Приложение № 1

 к постановлению Администрации

Пролетарского сельского поселения

от .2017 №

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Пролетарского сельского поселения её должностных лиц и муниципальных служащих

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Пролетарского сельского поселения её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных или муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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», постановления Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области».

 1.3. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений Администрации Пролетарского сельского поселения, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

 2. Порядок подачи жалоб.

1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципальных служащих, подается непосредственно в Администрацию Пролетарского сельского поселения.
2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.2.1. Непосредственно в Администрацию Пролетарского сельского поселения.

2.2.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Администрации Пролетарского сельского поселения.

2.2.3. В ходе личного приема Главы администрации Пролетарского сельского поселения заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

* 1. Подача жалоб осуществляется бесплатно.
1. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.
2. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
3. Жалоба должна содержать:

 2.6.1. Наименование органа предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо муниципального служащего Администрации Пролетарского сельского поселения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

 2.6.2. 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.

 2.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Пролетарского сельского поселения, её должностных лиц, либо муниципальных служащих.

 2.6.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Пролетарского сельского поселения, ее должностных лиц либо муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.7. 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:

2.7.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

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

2.7.3. 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.

2.8. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в Администрацию Пролетарского сельского поселения, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Пролетарского сельского поселения ее должностных лиц и муниципальных служащих (далее – журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма журнала определяется настоящим постановлением. Порядок ведения журнала определяется Администрацией Пролетарского сельского поселения.

2.9. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в Администрацию Пролетарского сельского поселения, подлежит регистрации и передаче в течение 1 рабочего дня уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу или муниципальному служащему.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Пролетарского сельского поселения.

2.10. В случае, если жалоба не соответствует требованиям пунктов 2.6, 2.7 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:
	* 1. Официального сайта Администрации Пролетарского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
		2. Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

 2.11.3. Государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее – РПГУ).

 2.11.4. Электронной почты Администрации Пролетарского сельского поселения.

 2.12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.7. настоящих Правил, 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. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется Администрацией Пролетарского сельского поселения.

 Регистрация жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты Администрации Пролетарского сельского поселения, поданных на официальный сайт Пролетарского сельского поселения или направленных посредством ЕПГУ и РПГУ производится в Администрации Пролетарского сельского поселения в течение 1 рабочего со дня их получения (размещения).

1. Администрации Пролетарского сельского поселения принимает жалобы, направленные в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ, и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу или муниципальному служащему.

2.15. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию Пролетарского сельского поселения, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящими Правилами.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Пролетарского сельского поселения.

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

 2.16.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

2.16.2. Нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги.

 2.16.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.16.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.16.5. Отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

 2.16.6. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

 2.16.7. Отказ Администрации Пролетарского сельского поселения, её должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Порядок рассмотрения жалоб.

 3.1. Жалобы на решения, действия, бездействие Администрации Пролетарского сельского поселения рассматриваются Главой Администрации Пролетарского сельского поселения, а в случае его отсутствия – уполномоченным на ее рассмотрение должностным лицом или муниципальным служащим Администрации Пролетарского сельского поселения.

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 должностные лица, указанные в пункте 3.1 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры (правоохранительные органы).

3.2. Администрация Пролетарского сельского поселения, обеспечивают:

* + 1. Оснащение мест приема жалоб.

 3.2.2.Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Пролетарского сельского поселения и должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных или муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ.

 3.2.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Пролетарского сельского поселения ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.2.4. Администрация Пролетарского сельского поселения обеспечивает:

3.2.4.1. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

 3.2.4.2. Формирование отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.3. Жалоба, поступившая Администрацию Пролетарского сельского поселения, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации Пролетарского сельского поселения, ее должностных лиц 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.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ Администрация Пролетарского сельского поселения или уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Администрация Пролетарского сельского поселения или уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

 3.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.6.1.Наименование Администрации Пролетарского сельского поселения, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

3.6.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.6.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

 3.6.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.6.5. Принятое по жалобе решение.

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

 3.6.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой Администрации Пролетарского сельского поселения, а в случае его отсутствия – уполномоченным на ее рассмотрение должностным лицом.

 3.8. 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 Главы Администрации Пролетарского сельского поселения или в случае его отсутствия – электронной подписью уполномоченного на ее рассмотрение должностным лицом.

 3.9. Глава Администрации Пролетарского сельского поселения или в случае его отсутствия уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

 3.9.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

 3.9.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.9.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.10. Глава Администрации Пролетарского сельского поселения или в случае его отсутствия уполномоченное на должностное лицо могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

3.10.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

Глава администрации

Пролетарского сельского поселения Т.А.Триголосова

 Приложение №2

 к постановлению Администрации

Пролетарского сельского поселения

от .2017 №

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб граждан на решения и действия (бездействие) Администрации Пролетарского сельского поселения её должностных лиц и муниципальных служащих

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата получения документа  | Корреспондент (автор) | Краткое содержание  | Кому направлен документ | Срок исполнения  | Отметка об исполнении  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

ФОРМА

ежеквартального отчета поступивших жалоб на рассмотрение в Администрацию Пролетарского сельского поселения

ОТЧЕТ

 о поступивших жалобах на рассмотрение в

Администрацию Пролетарского сельского поселения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата получения жалобы | Фамилия, имя отчество, адрес,заявителя  | Краткое содержание жалобы  | Принятое решение по исполнению жалобы  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |