



АДМИНИСТРАЦИЯ
АВТУРИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ШАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.02.2016 г.

с. Автуры

№ 06-п

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и
рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации Автуринского сельского поселения Чеченской
Республики, ее должностных лиц, муниципальных служащих при
предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг», 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц», постановлением Правительства Чеченской Республики от 11.07.2013 № 171 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики», администрация Автуринского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации

Автуринского сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Зама» и разместить на официальном Интернет-сайте Автуринского сельского поселения.

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

/ Глава администрации
Автуринского сельского поселения


 А.Х.Б. Байалиев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Автуринского сельского поселения
от 24.02.2016 г. № 06-п

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие) администрации Автуринского
сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих
при предоставлении муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Автуринского сельского поселения (далее – администрация), ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

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

1.2. Жалоба подается:

1.2.1. На решения и действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющих муниципальную услугу, главе Автуринского сельского поселения.

1.2.2. На нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, переданной ему на основании соглашения о взаимодействии заключенным между администрацией и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), подается в многофункциональный центр.

2. Особенности подачи жалоб

2.1. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо их уполномоченным представителем, обращавшихся ранее в администрацию, предоставляющей

муниципальную услугу либо в многофункциональный центр с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее – Заявители).

2.2. Жалоба подается в письменном или электронном виде в администрацию либо на личном приеме заявителя у главы муниципального образования либо у заместителей главы муниципального образования, курирующих деятельность администрации по предоставлению муниципальной услуги, либо в многофункциональный центр.

2.3. Жалоба подается в письменном или электронном виде.

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

2.4.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги (далее - услуга).

2.4.2. Нарушение срока предоставления услуги.

2.4.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги.

2.4.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги у заявителя.

2.4.5. Отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами.

2.4.6. Затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами.

2.4.7. Отказ администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.5. Жалоба должна содержать:

2.5.1. Наименование администрации, предоставляющего муниципальную услугу, ее должностного лица, муниципального служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.5.2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя, 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 пункте 2.10.4. настоящего Положения).

2.5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих услугу.

2.5.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих услугу. Заявителем по собственной инициативе могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы либо их копии.

2.6. 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:

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

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

2.6.3. 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.

2.7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

2.8. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

2.10.1. Официального сайта муниципального образования администрации.

2.10.2. Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

2.10.3. Государственной информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.10.4. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.11. При использовании заявителем системы посредством портала обеспечивается:

2.11.1. возможность подачи заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя;

2.11.2. доступность для заполнения и (или) копирования заявителем шаблонов жалобы в электронной форме;

2.11.3. возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом;

2.11.4. возможность получения заявителем решения по жалобе, поданной любым способом;

2.11.5. возможность ознакомления с информацией об общем количестве поданных и рассмотренных жалоб.

2.12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 2.6.1. - 2.6.3. 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.

3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, направленная в соответствии с настоящим Положением, рассматривается согласно порядку предусмотренного подпунктами 1.2.1. – 1.2.2. настоящего Положения следующими должностными лицами по полномочиям:

главой муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, курирующими деятельность администрации, предоставляющей муниципальные услуги (далее – Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица).

3.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с требованиями пункта 3.1. настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица направляют жалобу уполномоченному на рассмотрение жалобы должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным на ее рассмотрение должностным лицом.

3.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы в многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.4. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается уполномоченному должностному лицу на рассмотрение жалоб для рассмотрения и принятия решения по ней.

3.5. При рассмотрении жалобы уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо:

3.5.1. Устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию.

3.5.2. Оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела.

3.5.3. Не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа.

3.5.4. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием гражданина, направившего жалобу.

3.5.5. Исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц, муниципальных служащих администрации, предоставляющей услугу, по фактам, изложенным в жалобе.

3.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы

должностное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.7. Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает:

3.7.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте муниципального образования «_____» Чеченской Республики, на Едином портале, на Государственной информационной системе Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – система досудебного обжалования).

3.7.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.7.3. Взаимодействие в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.8. Жалоба, поступившая уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.9. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего 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.

4. Результат рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2. 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.

4.2. При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги,

не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

4.4. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.5. В случае, если жалоба направлена способом, указанным в пункте 2.10.4 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

4.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

4.6.1. Наименование органа, предоставляющего услугу, уполномоченного должностного лица, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе.

4.6.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения об администрации, ее должностном лице, муниципальном служащем, предоставляющих услугу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

4.5.4. Основания для принятия решения по жалобе.

4.5.5. Принятое по жалобе решение.

4.5.6. В случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги.

4.5.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

4.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

4.7. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

4.7.1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов их семей;

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

4.8. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, имеющиеся материалы незамедлительно направляются уполномоченными на рассмотрение жалобы должностными лицами в органы прокуратуры.