**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**НЕРЧИНСКО-ЗАВОДСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 22 августа 2023 год № 493

с. Нерчинский Завод

**Об утверждении правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации Нерчинско-Заводского муниципального округа**

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](http://pravo.minjust.ru/#/document/12177515/entry/11024) Федерального закона [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг», [постановлением](http://pravo.minjust.ru/#/document/43773448/entry/0) Правительства Забайкальского края [от 11 декабря 2012 г. № 527](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=03697157-8E1C-4111-B93B-37297FE525DA) «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Забайкальского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», руководствуясь [Уставом Нерчинско-Заводского муниципального округа](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=309716C8-9420-4697-96B8-34B65289D9F0), администрация Нерчинско-Заводского муниципального округа **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемые [Правила](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#sub_1000) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации Нерчинско-Заводского муниципального округа, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.
2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации муниципального района «Нерчинско-Заводский район» Забайкальского края 22 апреля 2013 года № 359 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации муниципального района «Нерчинско - Заводский район»

1. Руководителям структурных подразделений администрации Нерчинско-Заводского муниципального округа обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Правилами](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#sub_1000), утвержденными настоящим постановлением.
2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.
3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Советское Приаргунье» на официальном сайте Нерчинско-Заводского муниципального округа по адресу: <https://nerzavod.75.ru/>.

Глава Нерчинско-Заводского Л.В. Михалёв

муниципального округа

Забайкальского края

Приложение

к Постановлению главы

Нерчинско-Заводского

муниципального округа

 от 22 августа 2023 г. № 493

[**Правила**](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#sub_1000) **подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации**

 **Нерчинско-Заводского муниципального округа**

1. .Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Нерчинско-Заводского муниципального округа (далее –Администрация), ее должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в Администрацию с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных указанным Федеральным законом.

2. Жалоба подается в Администрацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, ее должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги подается на рассмотрение главе Администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра в соответствии с Правилами, утвержденными нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации, должностного лица Администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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, указанным в подпункте "в" пункта 6 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. 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:

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 которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) Администрацией (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 муниципальной услуги.

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.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

б) многофункциональным центром или привлекаемой организацией. При поступлении жалобы многофункциональный центр или привлекаемая организация обеспечивают ее передачу в Администрацию, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

а) официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал); региональной государственной информационной системы «Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

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, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, указанные в пункте 4, 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. В случае, если жалоба подана заявителем в Администрацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

При этом Администрация, его должностное лицо, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в Администрации.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края, муниципальными правовыми актами.

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Администрации, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Забайкальского края.

к) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

10. Глава Администрации обеспечивает:

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 8 настоящего Порядка;

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

11. 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, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

12. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, в сети Интернет на официальном сайте Администрации: <https://nerzavod.75.ru/>, в Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в Уполномоченный орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в Администрацию подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией.

В случае обжалования отказа Администрации, его должностного лица 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 её регистрации.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанные решения принимаются в форме акта Администрации,

15. 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 "в" пункта 6 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

16. 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, работнике, 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

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

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Администрации.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18. Администрация 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

в) текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы.

Администрация сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом в соответствии со ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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