**25.07.2022 г. № 120**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**БАЯНДАЕВСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «БАЯНДАЙ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «БАЯНДАЙ», ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И 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» Администрация Муниципального образования «Баяндай»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального образования «Баяндай», должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации муниципального образования «Баяндай».

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации муниципального образования «Баяндай» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах предоставления муниципальных услуг.

1. Глава администрации муниципального образования «Баяндай»
2. Андреянов З.И.

Утвержден

постановлением Администрации

муниципального образования «Баяндай»

от 25.07.2022 г. № 120

**Порядок** **подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)**

**Администрации муниципального образования «Баяндай», должностных лиц**

**и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления Администрацией муниципального образования «Баяндай» (далее – Администрация), должностными лицами Администрации муниципального образования «Баяндай» (далее– должностные лица), муниципальными служащими муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, выразившееся в их неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных указанным Федеральным законом.

2. 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 муниципального образования «Баяндай», с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

3. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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 (локального акта) о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области и муниципальными правовыми актами;

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

ж) отказ Администрации муниципального образования «Баяндай», должностных лиц в исправлении допущенных ими 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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации муниципального образования «Баяндай», должностного лица, муниципального служащего;

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» пункта8 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации муниципального образования «Баяндай», должностного лица, муниципального служащего;

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

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального образования «Баяндай», должностных лиц, муниципальных служащих, руководителя структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена в Администрацию муниципального образования «Баяндай» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба рассматривается Администрацией муниципального образования «Баяндай».

7. Жалоба в письменной форме может быть:

а) направлена по почте;

б) предоставлена лично в Администрацию муниципального образования «Баяндай».

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

а) официального сайта Администрации муниципального образования «Баяндай» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал);

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».

9.При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте3 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.

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

11. Прием жалоб в письменной форме в Администрации муниципального образования «Баяндай» осуществляется в общем отделе Администрации муниципального образования «Баяндай».

Жалобы регистрируются в Администрации муниципального образования «Баяндай» в установленном порядке в журналах входящей корреспонденции. По желанию заявителя ему предоставляется копия жалобы с указанием даты приёма жалобы и регистрационного номера.

12. Рассмотрение жалоб осуществляется главой муниципального образования «Баяндай». По поручению главы муниципального образования «Баяндай» рассмотрение жалоб осуществляют заместители главы Администрации муниципального образования «Баяндай.

13. Уполномоченные в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений или преступлений.

14. Администрация муниципального образования «Баяндай» обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации муниципального образования «Баяндай», должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах Администрации муниципального образования «Баяндай» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации муниципального образования «Баяндай», должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе околичестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), если предоставление отчётности предусмотрено действующим законодательством.

15. Жалоба рассматривается в Администрации муниципального образования «Баяндай» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией муниципального образования «Баяндай».

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, 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.

В случае если жалоба поступила в Администрацию муниципального образования «Баяндай» из органа, куда была направлена заявителем и в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации муниципального образования «Баяндай».

16. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией муниципального образования «Баяндай» 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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте«в» пункта8 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой муниципального образования «Баяндай».

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

б) наименование Администрации муниципального образования «Баяндай», рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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 выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Администрация муниципального образования «Баяндай» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. Администрация муниципального образования «Баяндай» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения Администрации муниципального образования «Баяндай» по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 5 настоящего Порядка.

21. Администрация муниципального образования «Баяндай» 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.

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