**08.08.2022 г.№ 45**

**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Заларинский район**

**казённое учреждение**

**Администрация Хор-Тагнинского муниципального образования**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Хор-Тагнинского муниципального образования, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Хор-Тагнинского муниципального образования при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 17 статьи 7 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», руководствуясь п. 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 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», Устава Хор-Тагнинского муниципального образования,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Хор-Тагнинского муниципального образования, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Хор-Тагнинского муниципального образования при предоставлении муниципальных услуг.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Хор-Тагнинский вестник» и размещению на официальном сайте администрации Хор-Тагнинского муниципального образования в сети Интернет http://hor-tagna.ru

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

Глава Администрации Хор-Тагнинского

муниципального образования Ненахов С.С.

 УТВЕРЖДЕНЫ:

постановлением администрации

Хор-Тагнинского муниципального образования

от 08.08.2022 г. № 45

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Хор-Тагнинского муниципального образования, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Хор-Тагнинского муниципального образования

при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Хор-Тагнинского муниципального образования, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Хор-Тагнинского муниципального образования, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

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

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

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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

г) 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.

4. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Хор-Тагнинского муниципального образования (далее – администрация), по адресу: 666327, Иркутская область, Заларинский район, с. Хор-Тагна, ул. Хорская, 5,

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется непосредственно органом, предоставляющим муниципальную услугу, его должностным лицом либо муниципальным служащим, управлением делами, а также путем размещения информации о почтовом адресе, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы администрации, на официальном сайте администрации: http://hor-tagna.ru.

График работы администрации: понедельник с 8.30 до 17.30 часов, Обеденный перерыв с 12.30 до 13.30 часов. Суббота и воскресенье - выходные дни.

6. Сотрудник администрации, осуществляющий предоставление информации о порядке подачи и рассмотрения жалобы, должен принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с привлечением других сотрудников администрации, к компетенции которых относится рассмотрение жалобы.

7. Основными требованиями при предоставлении информации являются:

а) актуальность;

б) своевременность;

в) четкость и доступность в изложении информации;

г) полнота информации;

д) соответствие информации требованиям законодательства.

8. Предоставление информации по телефону осуществляется путем непосредственного общения заявителя с сотрудником администрации.

9. При ответах на телефонные звонки сотрудники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (если имеется) и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого сотрудника администрации или же обратившемуся заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. Если заявителя не удовлетворяет информация, представленная сотрудником администрации, он может обратиться к его руководителю (непосредственному руководителю) в соответствии с графиком приема заявителей.

Сведения о графике приема заявителей в администрации сообщаются по телефону 8(93561) 5-22-24.

11. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в администрацию.

12. Ответ на жалобу в течение срока его рассмотрения направляется по адресу, указанному в жалобе.

13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы, а также порядке получения информации по вопросам подачи и рассмотрения жалобы размещается:

а) на стендах, расположенных в помещениях администрации;

б) на официальном сайте администрации: http://hor-tagna.ru

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

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

16. Жалоба может быть подана заявителем в электронном виде посредством:

а) официального сайта администрации: http://hor-tagna.ru

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

17. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](file:///C%3A%5CUsers%5CKorygina%5CDesktop%5C%D0%94%D0%9E%D0%A0%D0%9E%D0%93%D0%98%202022%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%91%D0%B0%D0%B1%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B3%D0%B0%20%202022%5Cpostanovlenie_ot_17.06.2016_g.__444_p.doc#P48) 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.

18. Жалоба рассматривается администрацией. В случае, если обжалуются решения руководителя уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается главе Хор-Тагнинского муниципального образования и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

19. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 18](file:///C%3A%5CUsers%5CKorygina%5CDesktop%5C%D0%94%D0%9E%D0%A0%D0%9E%D0%93%D0%98%202022%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%91%D0%B0%D0%B1%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B3%D0%B0%20%202022%5Cpostanovlenie_ot_17.06.2016_g.__444_p.doc#P57) настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в администрацию и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

20. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией (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 настоящими Правилами администрацией.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, 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, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

ж) 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.

22. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо определяется правовым актом администрации, которое обеспечивает:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 19](file:///C%3A%5CUsers%5CKorygina%5CDesktop%5C%D0%94%D0%9E%D0%A0%D0%9E%D0%93%D0%98%202022%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%91%D0%B0%D0%B1%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B3%D0%B0%20%202022%5Cpostanovlenie_ot_17.06.2016_g.__444_p.doc#P59) настоящих Правил.

23. 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 сотрудник администрации, уполномоченный на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

24. Администрация при предоставлении муниципальных услуг обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) администрации, должностных лиц и муниципальных служащих администрации при предоставлении муниципальных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) администрации, должностных лиц и муниципальных служащих администрации при предоставлении муниципальных услуг, 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;

25. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

26. Жалоба рассматривается в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации 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 (Пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

27. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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 (Пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

28. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 27 настоящих Правил, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

29. 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, 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.

30. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

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.

31. 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

32. Администрация 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.