

**АДМИНИСТРАЦИЯ СРОСТИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
БИЙСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

20.06.2023 г.

№ 35

**с. Сростки**

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Сростинского сельсовета и ее должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг,  
**ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг и их работников.

2. Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края и ее должностным лицам, муниципальным служащим, организациям и их должностным лицам, предоставляющим муниципальные услуги:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными п. 1 настоящего постановления.

2.2. Использовать Правила, утвержденные п. 1 настоящего постановления, при разработке и актуализации административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Сrostинского сельсовета Бийского района в сети «Интернет».

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Сrostинского сельсовета



А.В.Боян

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Администрации  
Сростинского сельсовета  
от 20.06.2023 № 35

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг и их работников  
(далее - Правила)

## 1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг и их работников (далее - жалоба).

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

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Сростинского сельсовета Бийского района Алтайского края, организацию, предоставляющую муниципальные услуги (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), организацию, предусмотренную частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (далее - привлекаемая организация).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается его руководителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, его руководителя, муниципального служащего, работника может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Алтайского края (далее соответственно - Единый портал, краевой портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

3.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, его руководителя, муниципального служащего, работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

3.2. 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 6.2. настоящих Правил);

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

3.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, работника. 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, могут быть представлены:

4.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

4.2. 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);

4.3. 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

5.1. органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (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;

5.2. многофункциональным центром или привлекаемой организацией. При поступлении жалобы на решения и (или) действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, его руководителя, муниципального служащего, работника, многофункциональный центр или привлекаемая организация обеспечивают ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией Сrostинского сельсовета Бийского района Алтайского края (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, принятая многофункциональным центром, рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

6.1. официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

6.2. Единого портала и республиканского портала;

6.3. 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 (<https://do.gosuslugi.ru/>).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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.

8. В случае, если в компетенцию органа, предоставляющего

муниципальную услугу, не входит принятие решения по поданной заявителем жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

9.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

9.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

9.3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

9.4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

9.5. 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

9.6. требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

9.7. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

9.8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9.9. 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

9.10. требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) предоставление

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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

10. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются должностные лица, которые обеспечивают :

10.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

10.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 8 настоящих Правил.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

12. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

12.1. оснащение мест приема жалоб;

12.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и краевом портале;

12.3. консультирование заявителя о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

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

13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, работника 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.

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

14.1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок и выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

14.2. в удовлетворении жалобе отказывается.

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

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

16.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

16.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

16.4. основания для принятия решения по жалобе;

16.5. принятое по жалобе решение;

16.6. в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, 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;

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

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

18.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

18.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

19.3. текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.