**Об утверждении Правил подачи и рассмотрения**

**жалоб на решения и действия (бездействие)**

**должностных лиц и муниципальных служащих**

**администрации городского округа ЗАТО Светлый**

**при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010  
№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации 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», руководствуясь Уставом муниципального образования Городской округ ЗАТО Светлый Саратовской области, администрация городского округа ЗАТО Светлый ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих администрации городского округа ЗАТО Светлый при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Светлый.

3. Разместить (обнародовать) настоящее постановление на   
официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Светлый [www.zatosvetly.ru](http://www.zatosvetly.ru) в сети Интернет и опубликовать в газете городского округа ЗАТО Светлый «Светлые вести».

**Глава администрации**

**городского округа ЗАТО Светлый подпись З.Э. Нагиев**

Приложение

к постановлению администрации городского округа ЗАТО Светлый

от 05.12.2014 № 260

**ПРАВИЛА**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих администрации городского округа ЗАТО Светлый при предоставлении**

**муниципальных услуг**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и муниципальных служащих администрации городского округа ЗАТО Светлый при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=3E9C16A25AA4404D5A305105FAC5280FFD6BADA7B063C01CDB5F67E2E3q92AL) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в администрацию городского округа ЗАТО Светлый (далее – администрация) 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 предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена:

2

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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 которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется специалистом отдела организационно-контрольной работы администрации.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем на адрес электронной почты администрации [zato\_svetly@mail.ru](mailto:zato_svetly@mail.ru), на официальный сайт администрации [www.zatosvetly.ru](http://www.zatosvetly.ru) в сети Интернет.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par45) настоящих Правил, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается администрацией.

9. В случае если в компетенцию администрации не входит принятие решения по жалобе, поданной заявителем, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

10. 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 предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

3

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;

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

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.

11. С целью рассмотрения жалоб распоряжением администрации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица администрации, которые обеспечивают:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#Par56) настоящих Правил.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=3E9C16A25AA4404D5A305105FAC5280FFD6BAFA7B060C01CDB5F67E2E39ACBF5029B7DAE3A44q528L) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, организует незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры.

13. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих администрации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации [www.zatosvetly.ru](http://www.zatosvetly.ru) в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал, государственных и муниципальных услуг (функций)» в установленном порядке;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих администрации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

14. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа должностного лица либо муниципального служащего администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

4

обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=3E9C16A25AA4404D5A305105FAC5280FFD6BADA7B063C01CDB5F67E2E39ACBF5029B7DAC38q42EL) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрацией принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме распоряжения администрации.

При удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице или муниципальном служащем, 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.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации.

19. В удовлетворении жалобы может быть отказано 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.

20. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица (муниципального служащего) администрации, а также членов его семьи;

5

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