**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 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, 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 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 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.