

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МЫШКИН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

31.05.2018 №174

О процедуре подачи, регистрации

и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) Администрации городского

 поселения Мышкин и её должностных лиц,

муниципальных служащих при предоставлении

муниципальных услуг

В соответствии со статьёй 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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»,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить прилагаемые особенности подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (Приложение № 1).

2.Определить Главу городского поселения Мышкин должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

3.Назначить начальника организационно-правового отдела Администрации городского поселения Мышкин должностным лицом, уполномоченным на регистрацию жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и подготовку проектов решений по результатам их рассмотрения, направление жалоб в уполномоченный, на их рассмотрение, орган в соответствии с пунктом 4 особенностей рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

4.Начальнику организационно-правового отдела Администрации городского поселения Мышкин подготовить и представить на утверждение Главе городского поселения Мышкин соответствующие изменения в должностные инструкции.

5.Муниципальным служащим Администрации городского поселения Мышкин, предоставляющим муниципальные услуги, до 01 июля 2018 года разработать проекты постановлений Администрации городского поселения Мышкин, направленные на приведение административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим постановлением.

До приведения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с настоящим постановлением:

- указанные административные регламенты применяются в части, не противоречащей настоящему постановлению;

- при взаимодействии муниципальных служащих Администрации городского поселения Мышкин, предоставляющих муниципальные услуги, и заявителей непосредственно применяются требования настоящего постановления.

6.Признать утратившим силу постановление Администрации городского поселения Мышкин от 26.11.2013 № 130 «О процедуре подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации городского поселения Мышкин и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

7.Признать утратившим силу постановление Администрации городского поселения Мышкин от 31.05.2017 № 139 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Мышкин от 26.11.2013 № 130 «О процедуре подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации городского поселения Мышкин и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

8.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

9.Опубликовать настоящее постановление в газете «Волжские зори» и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Мышкин в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 10.Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава городского

 поселения Мышкин Е.В. Петров

Приложение № 1

к постановлению Администрации

городского поселения Мышкин

от 31.05.2018 № 174

**ОСОБЕННОСТИ**

**подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Мышкин и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Муниципальное учреждение «Администрация городского поселения Мышкин» (далее – Администрация), предоставляющее муниципальную услугу, многофункциональный центр, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления» (далее – Федеральный закон от 29.12.2017 № 479-ФЗ). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Администрации рассматриваются непосредственно руководителем Администрации, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

2.Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, руководителя Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Администрация обеспечивает:

- вход в здание Администрации оборудуется пандусами, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов – колясочников;

- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;

- условия доступности для инвалидов в помощи по оказанию работниками Администрации в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- допуск в здание собаки – проводника;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения;

- возможность доступа к местам общего пользования (туалетам);

- на информационном стенде в помещении Администрации, а также на официальном сайте Администрации размещена информация о порядке и документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги, о режиме работы Администрации;

 - информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их страницах на официальном сайте Администрации (http://www. goradmyshkin.ru), на Едином портале (http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/);

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

 4. В случае, если в компетенцию Администрации не входит принятие решения в отношении жалобы, 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.

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

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 №479-ФЗ;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Ярославской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ;

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

- 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 субъектов Ярославской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ.

6.Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц Администрации, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

7. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ, их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. Жалоба, поступившая в Администрацию, предоставляющая муниципальную услугу подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.В случае, если жалобу подает представитель заявителя, он представляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии печати) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в данном пункте настоящих особенностей, 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 Администрации определяются должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, а также муниципальные служащие, уполномоченные на:

- прием и регистрацию жалоб в соответствии с требованиями настоящих особенностей;

- подготовку проектов решений по результатам рассмотрения жалоб;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 4 настоящих Особенностей.

11. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

12. Регистрация жалобы осуществляется путем заполнения регистрационной карточки жалобы, в которую вносятся следующие данные:

- дата поступления жалобы;

- регистрационный номер;

- способ получения жалобы;

- тип заявителя (физическое лицо или юридическое лицо);

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) автора жалобы;

- сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица;

- номер (номера) контактного телефона;

- почтовый адрес;

- адрес (адреса) электронной почты (при наличии);

- наименование муниципальной услуги;

- краткое содержание жалобы, которое включает: сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица либо муниципального служащего, а также доводы (и документы, подтверждающие доводы), на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица либо муниципального служащего;

- предмет обжалования.

Регистрационные карточки жалоб формируются в электронном журнале досудебного обжалования «Жалобы по 210-ФЗ» и хранятся в единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД).

13. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в Администрации.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Ярославской области, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

 Указанное решение принимается в форме постановления Администрации городского поселения Мышкин.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 14 настоящего постановления, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

15.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 29.12.2017 № 479-ФЗ незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение в отношении жалобы;

-номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

-основания для принятия решения по жалобе;

-принятое в отношении жалобы решение;

-в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

-сведения о порядке обжалования принятого в отношении жалобы решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой городского поселения Мышкин.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения в отношении жалобы, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Главы городского поселения Мышкин, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Глава городского поселения Мышкин отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда в отношении аналогичной жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

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

- наличие решения, принятого ранее Главой городского поселения Мышкин по результатам рассмотрения жалобы в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Глава городского поселения Мышкин вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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