



**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХОРЕЧЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
БАХЧИСАРАЙСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 12.02.2019 г.**

**№ 23**

**Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Верхореченского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, должностных лиц и муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг», статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 года № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», администрация Верхореченского сельского поселения

**Постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Верхореченского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, согласно приложению.
2. Обнародовать настоящее Постановление путем размещения на официальном сайте муниципального образования Верхореченское сельское поселение Бахчисарайского района Республики Крым <http://admin-verhorech.ru>
3. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Председатель Верхореченского сельского совета –  
Глава администрации  
Верхореченского сельского поселения**

**В.В. Акишева**

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Верхореченского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Верхореченского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в администрацию Верхореченского сельского поселения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

1) должность специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалиста администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя,

также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

**6.** Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Верхореченского сельского поселения, в месте 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.

**7.** В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта администрации Верхореченского сельского поселения предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) муниципальной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым»;

3) интернет-приемной муниципальной информационной системы «Портал Правительства Республики Крым».

**8.** При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

**9.** Жалоба рассматривается администрацией Верхореченского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) специалиста администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

В случае, если принятие решения по жалобе, поданной заявителем в администрацию Верхореченского сельского поселения в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Порядка не входит в компетенцию администрации Верхореченского сельского поселения, жалоба в течение 7 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информируется заявитель о перенаправлении жалобы.

**10.** Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории Республики Крым (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги

многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;
- 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, Республики Крым;
- 6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым;
- 7) отказ специалиста администрации Верхореченского сельского поселения, 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.

**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, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**13.** Специалисты администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- 1) оснащение мест приёма жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) специалистов администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации Верхореченского сельского поселения;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) специалистов администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо

муниципальной служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приёма жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

**14.** Жалоба, поступившая в администрацию Верхореченского сельского поселения, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации. В случае обжалования отказа специалиста администрации Верхореченского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица 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 её регистрации.

**15.** По результатам рассмотрения жалобы администрация Верхореченского сельского поселения принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении. При удовлетворении жалобы администрация Верхореченского сельского поселения 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:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**18.** Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации Верхореченского сельского поселения. 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

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