



ПРОЕКТ

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 000

00.00. 2018 года
с. Зеленое

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым и должностных лиц, замещающих должности муниципальной службы в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 №54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», постановлением Совета министров Республики Крым от 06.09.2016 № 427 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Крым и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Крым, замещающих должности гражданской службы в исполнительных органах государственной власти»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым и должностных лиц, замещающих должности муниципальной службы в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым (прилагается).
2. Обнародовать настоящее постановление согласно Порядку обнародования муниципальных правовых актов Зеленовского сельского поселения путем размещения на официальном портале Правительства Республики Крым на странице Бахчисарайского муниципального района bahch.rk.gov.ru в разделе «Муниципальные образования района, подраздел Зеленовское сельское поселение.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Председатель Зеленовского сельского совета –
глава администрации Зеленовского
сельского поселения

В.Н. Грибкова

Приложение
к постановлению администрации
Зеленовского сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым
от _____ № _____

**Порядок
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района
Республики Крым и должностных лиц, замещающих должности
муниципальной службы в администрации Зеленовского сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым при предоставлении
муниципальных услуг (далее — жалоба).**

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 Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, 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 письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Зеленовского сельского поселения.
4. Жалоба должна содержать:
 - наименование структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
 - 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;
 - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. 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 отделом по вопросам предоставления муниципальных услуг администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым.

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:

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством электронной почты администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым zelenoe-sovet@bahch.rk.gov.ru;

- государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым»;

интернет-приёмной государственной 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 структурным подразделением администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

10. В случае, если жалоба подана заявителем в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым и при этом в компетенцию администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

11. Жалоба может быть подана заявителем через Многофункциональный центр, его обособленные структурные подразделения. При поступлении жалобы Многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы согласно

заключенных соглашений о взаимодействии согласно перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна».

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 Республики Крым.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 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, муниципальными правовыми актами;
- затребование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными правовыми актами;
- отказ структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 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 Республики Крым, муниципальными правовыми актами.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях «Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или признаков состава преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Структурные подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- оснащение мест приёма жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым на Правительственном портале Республики Крым;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункциональным центром и его структурными подразделениями приёма жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;
- формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

15. Жалоба, поступившая в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, 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 структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, 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.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на её рассмотрение структурное подразделение администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющее муниципальную услугу, его

должностные лица, 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.

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

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, его должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 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 по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы является признание правомерными действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги.