

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 27» декабря 2012 года № 651

г.Лянтор

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие)

Администрации городского поселения Лянтор

и её должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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»:

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор и её должностных лиц, муниципальных служащих согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации городского поселения Лянтор, предоставляющим муниципальные услуги в срок до 01 марта 2013 года подготовить проекты муниципальных нормативных правовых актов о внесении изменений в постановления Администрации городского поселения Лянтор об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг для приведения в соответствие с настоящим постановлением, определить должностных лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Лянторская газета» и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения Лянтор В.В. Алёшин

Приложение к постановлению

Администрации городского поселения Лянтор

от « 27» декабря 2012 года № 651

Порядок

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

Администрации городского поселения Лянтор и её должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящий порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор и её должностных лиц, муниципальных служащих (далее - порядок) распространяется на жалобы, поданные на решения и действия (бездействие) Главы городского поселения Лянтор, Администрации городского поселения Лянтор (далее Администрации), структурных подразделений Администрации, (далее органов), должностных лиц и муниципальных служащих, определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг.

Действие настоящего порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона](garantf1://12077515.1102/) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подаётся в Администрацию, в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

3.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

3.2. 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.

3.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

3.4. 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 подаётся через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

4.1. Оформленная в соответствии с [законодательством](garantf1://10064072.185/) Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

4.2. Оформленная в соответствии с [законодательством](garantf1://10064072.18505/) Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

4.3. 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.

Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

5. В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. В электронном виде жалоба подаётся заявителем посредством официального сайта Администрации, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, либо федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#sub_1004) настоящего порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](garantf1://12084522.21/), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается Главой городского поселения Лянтор, или заместителем Главы в соответствии с настоящим порядком.

9. В случае если в компетенцию Администрации не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#sub_1008) настоящего порядка, в течение трёх рабочих дней со дня её регистрации Администрация направляет жалобу уполномоченному на её рассмотрение лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

10.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

10.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

10.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги.

10.4. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги.

10.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

10.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

10.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются лица, которые обеспечивают:

11.1. Рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего порядка.

11.2. Направление жалоб на их рассмотрение уполномоченному лицу, в соответствии с пунктом 9 настоящего порядка.

12. Администрация обеспечивает:

12.1. Оснащение места приёма жалоб.

12.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале.

12.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

12.4. Формирование и представление ежеквартально Главе городского поселения Лянтор, информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

13. Жалоба, поступившая в Администрацию, 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 в приёме 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](garantf1://12077515.11027/) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

15. При удовлетворении жалобы органы, оказывающие муниципальные услуги, принимают 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 днём принятия решения, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

17.1. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

17.2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

17.3. Основания для принятия решения по жалобе.

17.4. Принятое по жалобе решение.

17.5. В случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

17.6. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. 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](garantf1://12084522.21/) уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

19.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

19.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

19.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

20.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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