

**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 «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 Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

 4.2. Оформленная в соответствии с законодательством 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, 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 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 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.