

**АДМИНИСТРАЦИЯ
АКСАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ****ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

г. Аксай

№ _____

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Аксайского городского поселения

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 4 постановления Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Аксайском городском поселении,-

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Аксайского городского поселения, согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене правовых актов органов местного самоуправления Аксайского района «Аксайские ведомости» и разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения gorod-aksay.ru.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации Аксайского городского поселения по социальным вопросам О. А. Калинину.

Глава Администрации
Аксайского городского поселения

А. В. Головин

Постановление вносит
Общий отдел

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
Администрации Аксайского городского поселения

1. Общие положения

1.1. Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Аксайского городского поселения, (далее – Правила) определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Аксайского городского поселения (в части структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения (далее – структурные подразделения)), при оказании муниципальных услуг (далее-жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений Администрации Аксайского городского поселения (далее – Администрация), муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) Администрации, муниципальных органов и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения, руководителя структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, подается непосредственно в Администрацию Аксайского городского поселения.

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.2.1. В Администрацию Аксайского городского поселения.

2.2.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Администрации Аксайского городского поселения.

2.3. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в

представленной жалобе.

2.4. Жалоба должна содержать:

2.4.1. Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего Администрации Аксайского городского поселения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.4.2. 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.

2.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, муниципального служащего Администрации Аксайского городского поселения.

2.4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, муниципального служащего Администрации Аксайского городского поселения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

2.5.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

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

2.5.3. 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.

2.6. В случае, если жалоба не соответствует требованиям пункта 2.5 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.7. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, муниципального служащего Администрации Аксайского городского поселения может быть подана заявителем посредством:

2.7.1. Региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее – региональный портал).

2.7.2. Официального сайта Администрации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.3. Электронной почты Администрации.

2.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.6 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен

законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.9. В случае подачи жалобы на решения и действия (бездействия) Администрации Аксайского городского поселения, способами, указанными в пунктах 2.3, 2.8.2, 2.8.3 прием осуществляется общим отделом Администрации Аксайского городского поселения.

2.9.1. Общий отдел Администрации Аксайского городского поселения обеспечивает регистрацию жалобы и в течение 1 рабочего дня передает на исполнение, заместителям главы Администрации Аксайского городского поселения, курирующим деятельность Администрации, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Главы Администрации Аксайского городского поселения (далее – ответственные исполнители).

2.10. В случае, если жалоба подана заявителем в Администрацию Аксайского городского поселения, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации общий отдел Администрации Аксайского городского поселения, направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение муниципальный 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 муниципальном органе.

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

2.11.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

2.11.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и Аксайского района для предоставления муниципальной услуги.

2.11.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и Аксайского района для предоставления муниципальной услуги.

2.11.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и Аксайского района.

2.11.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и Аксайского района.

2.11.7. Отказ Администрации, муниципального служащего Администрации Аксайского городского поселения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.11.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.11.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если

основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и Аксайского района.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации, муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения, рассматриваются ответственными исполнителями, руководителями муниципальных органов, которые обеспечивают:

3.1.1. Рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение муниципальный орган в соответствии с пунктом 2.13 настоящих Правил.

3.2. 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 должностные лица, указанные в пунктах 3.1 и 3.2 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.3. Администрация обеспечивает:

3.3.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.3.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале.

3.3.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, муниципальных служащих Администрации Аксайского городского поселения, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.4. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией.

В случае обжалования отказа Администрации, 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 ее регистрации.

3.5. При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо 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.

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

3.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.7.1. Наименование отдела Администрации, предоставляющей

муниципальную услугу, уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.

3.7.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуются.

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

3.7.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.7.5. Принятое по жалобе решение.

3.7.6. В случае, если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

3.7.7. Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации Аксайского городского поселения, подписывается ответственным исполнителем.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен в форме электронного документа, в личный кабинет на региональном портале, если жалоба подана с помощью регионального портала, подписанного электронной подписью руководителя Администрации, предоставляющей муниципальную услугу.

3.10. Руководитель Администрации или заместитель Главы Администрации Аксайского городского поселения, курирующий предоставление данной услуги, предоставляющего муниципальную услугу, ответственные исполнители отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3.10.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.11. Руководитель Администрации или заместитель Главы Администрации Аксайского городского поселения курирующий предоставление данной услуги, ответственные исполнители, могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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