



КАРАР

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 ноября 2018й.

№ 58

30 ноября 2018г.

О правилах подачи и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Бедеево-Полянский сельсовет муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан и её должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, и их работников

В соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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», Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 29.12.2012 № 483 «О Правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) республиканских органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Башкортостан, многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, и их работников» Администрация сельского поселения Бедеево-Полянский сельсовет муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) подачи и рассмотрении жалоб на

решения и действия (бездействие) Администрация сельского поселения Бедеево-Полянский сельсовет муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан и её должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, и их работников (далее - Правила).

2. Управляющему делами разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации сельского поселения Бедеево-Полянский сельсовет муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан в сети “Интернет”.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставить за собой.

Глава сельского поселения

Е.И.Ипаев

«Утверждены»
постановлением Администрации
сельского поселения Бедеево-
Полянский сельсовет
муниципального района
Благовещенский район Республики
Башкортостан
от 30.11.2018г. № 58

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Бедеево-Полянский сельсовет муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан и её должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, и их работников.

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации сельского поселения Бедеево-Полянский сельсовет муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан (далее – Сельское поселения), и её должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее соответственно - привлекаемая организация, Федеральный закон), и их работников при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона.

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Сельское поселение, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти Республики Башкортостан, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в привлекаемые организации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Сельского поселения подаются главе сельского поселения.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Сельского поселения, рассматриваются главой сельского поселения.

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.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) Сельского поселения, её должностных лиц, главы сельского поселения, муниципальных служащих может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Сельского поселения (<https://blagoveshensk.bashkortostan.ru>), Единого портала государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>), либо портала государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан (далее соответственно - Единый портал, республиканский портал (<https://www.gosuslugi.ru/r/bashkortostan>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра (www.mfcrb.ru), Единого портала либо республиканского портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемой организации, ее работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта этой организации, Единого портала либо республиканского портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование Сельского поселения, его должностного лица, главы сельского поселения, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Сельского поселения, его должностного лица, главы сельского поселения, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и

действием (бездействием) Сельского поселения, его должностного лица, главы сельского поселения, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников. 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. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) в Сельском поселении, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем 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;

б) многофункциональным центром или привлекаемой организацией. При поступлении жалобы многофункциональный центр или привлекаемая организация обеспечивают ее передачу в Сельское поселение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Сельским поселением (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 настоящими Правилами Сельского поселения, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Сельском поселении.

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

а) официального сайта Сельского поселения (**Наименование сайта**), в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) Единого портала (<https://www.gosuslugi.ru>) и республиканского портала(<https://www.gosuslugi.ru/r/bashkortostan>);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (<https://do.gosuslugi.ru>).

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) 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.

9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 2](#) настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение 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 органе.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан, муниципальными нормативными правовыми актами;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской

Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными нормативными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальной услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан, муниципальными нормативными правовыми актами;

ж) отказ Администрации, её должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) 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 Башкортостан, муниципальными нормативными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона.

11. В уполномоченном органе на рассмотрение жалоб, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Правил.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Сельского поселения, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, привлекаемых организаций или их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и республиканском портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Сельского поселения, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, привлекаемых организаций или их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами или уполномоченными организациями приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) по требованию федеральных и республиканских органов исполнительной власти, формирование и представление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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 органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Сельского поселения, её должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников 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.

15. 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 муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными нормативными правовыми актами.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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:

а) наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) её должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу.

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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил 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:

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

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