



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ МАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО - БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ШЫЦ МАЙ МУНИЦИПАЛЪНЭ РАЙОНЫМ И ШЫПІЭ АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ МАЙ МУНИЦИПАЛЪНА РАЙОНУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № __659__

УНАФЭ № _____

БЕГИМИ № _____

«_29_»_____11_____2021 г.

**Об утверждении Положения об особенностях подачи
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
органов местного самоуправления Майского муниципального
района и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

В соответствии с постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 15.05.2020 № 100-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики и его работников и о признании утратившими силу некоторых актов правительства Кабардино-Балкарской Республики» местная администрация Майского муниципального района **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Майского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

2. Признать утратившими силу постановление местной администрации Майского муниципального района от 27.03.2013 № 103 «О Правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов местного самоуправления Майского муниципального района и их должностных лиц либо муниципальных служащих».

3. Настоящее постановление подлежит размещению на веб-странице Майского муниципального района единого портала исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и органов

местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава местной администрации
Майского муниципального района



Т.В. Саенко

УТВЕРЖДЕНО
постановлением местной администрации
Майского муниципального района
от « 29 » _____ 11 _____ 2021 г. № 659_

**Положение об особенностях подачи
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
органов местного самоуправления Майского муниципального
района и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Майского муниципального района (далее - органы) и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на порядок подачи и рассмотрения жалоб, поданных с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в местную администрацию Майского муниципального района и ее структурные подразделения с правом юридического лица (далее - органы).

2. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы и (или) организации в соответствии с пунктом 15 настоящего Положения.

3. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение места приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах органов, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

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

4. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, работника, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5. Жалобы подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением, а также административными регламентами предоставления соответствующих муниципальных услуг в Майском муниципальном районе (далее - административные регламенты).

6. Физические и юридические лица, обратившиеся с запросами о предоставлении муниципальных услуг в Майском муниципальном районе, в том числе с запросами о предоставлении нескольких муниципальных услуг (комплексными запросами) (далее - заявители) вправе обратиться с жалобами в случае нарушения стандарта предоставления муниципальной услуги в Майском муниципальном районе (далее - муниципальные услуги), нарушения установленного порядка предоставления муниципальной услуги, включая:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами (в том числе административными регламентами) для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами (в том числе административными регламентами) 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, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской

Республики, муниципальными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 и нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в случаях, указанных в подпунктах «б», «д», «ж», «и», «к» пункта 6 настоящего Положения, допускается, если на органы, предоставляющие муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, в соответствии с нормативными правовыми актами возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

8. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

9. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников (кроме руководителей органов) подаются в соответствующий орган.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа подаются в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

10. Жалобы подаются в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме одним из следующих способов:

жалобы на решения и действия (бездействие) органов и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников - при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

11. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения органа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе через многофункциональный центр, могут быть поданы заявителем в любое территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра.

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

13. Жалобы могут быть поданы заявителем через своего представителя. В этом случае представителем заявителя должен быть представлен документ (документы), подтверждающий (подтверждающие) полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа (таких документов) представляются:

а) если заявителем является физическое лицо:

для представителя физического лица по доверенности - доверенность, подписанная физическим лицом и оформленная в соответствии с гражданским законодательством;

для законного представителя физического лица (если последний не полностью дееспособен) - документы, подтверждающие права законного представителя;

б) если заявителем является юридическое лицо:

для физического лица, имеющего право действовать от имени заявителя без доверенности (далее - руководитель организации), - заверенная заявителем копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

для представителя юридического лица по доверенности - доверенность, подписанная руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом в соответствии с законом и учредительными документами юридического лица.

14. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 13 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

15. Жалоба должна содержать следующую информацию:

а) наименование органа, фамилия и инициалы должностного лица органа либо муниципального служащего, работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона (номера контактных телефонов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, должностного лица, муниципального служащего, работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного лица, муниципального служащего, работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

16. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 15 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

17. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

18. В случае если жалоба подана заявителем в орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

19. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов и их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром в уполномоченные на их рассмотрение органы не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

20. При рассмотрении жалобы должностное лицо:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

21. Срок рассмотрения жалобы (в том числе срок принятия решения по жалобе и срок направления ответа заявителю) не может превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, предусмотренных подпунктами «г» и «ж» пункта 6 настоящего Положения, - 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Срок рассмотрения жалобы, которая была перенаправлена в соответствии с требованиями пункта 18 настоящего Положения или которая была подана через многофункциональный центр и передана многофункциональным центром в соответствии с требованиями пункта 19 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, учредителем многофункционального центра.

22. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассматривающее жалобу, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, 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 Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами);

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

23. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано заявителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением, или оспорено в судебном порядке.

24. При принятии решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы, который содержит:

а) наименование органа, а также должность рассмотревшего жалобу, фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии);

в) фамилию, имя и отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

г) номер, дату, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение и действие (бездействие) которого обжалуется;

д) основания для принятия решения по жалобе;

е) принятое решение по жалобе.

25. В случае удовлетворения жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

а) указывается информация о действиях, осуществляемых органом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги, в том числе срок устранения выявленных нарушений прав заявителя;

б) приносятся извинения за доставленные неудобства;

в) указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения результата муниципальной услуги.

26. В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

а) даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

б) сообщается информация о порядке обжалования принятого решения.

27. Должностное лицо, рассматривающее жалобу, 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае признания жалобы необоснованной должностное лицо, рассматривающее жалобу, подготавливает мотивированный ответ на жалобу.

28. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу, и направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем подписания ответа.

Ответ в электронной форме подписывается квалифицированной электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу.

29. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

30. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника, 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.

31. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.