|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Башkортостан Республикаhы**Борай районы муниципаль районының Кушманак ауыл**советы ауыл биләмәhе хакимиәте* |  | *Администрация сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан* |

 **КАРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**№ 53**

**2022 йыл 02 ноябрь 02 ноября 2022 года**

## «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

## (бездействие) органа местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "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", руководствуясь Уставом сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан, Администрация сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан, Постановляет:

1. Утвердить [Правила](#P155) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих. (Приложение №1).

 2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде и на официальном сайте администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан.

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава сельского поселения**

**Кушманаковский сельсовет**

**муниципального района**

**Бураевский район**

**Республики Башкортостан И.Р.Камалов**

 **Утвержден**

**Постановлением главы** **Администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан**

**от 02.11.2022 г. № 53**

**Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан**

Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрацией сельского поселения Кушманаковский сельсовет (далее - Администрация), ее руководителей и (или) работников (далее – ответственные исполнители органов), решения и действия (бездействие) которых обжалуются, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – привлекаемые организации), их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры) и их работников при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ (далее - Федеральный закон) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, предоставляющую муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий исполнительный орган публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра).

Жалобу на решения и действие (бездействие) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии), либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Администрации, предоставляющей муниципальную услугу. 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 или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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, за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящих Правил;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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](http://internet.garant.ru/document?id=10064072&sub=185) Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с [законодательством](http://internet.garant.ru/document?id=10064072&sub=18505) Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в)  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.

 Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, предоставляющей муниципальные услуги, многофункциональным центром, привлекаемой организацией 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" или в государственной информационной системе «Портале государственных и муниципальных услуг (функций) в Республике Башкортостан» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

в) [портала](http://internet.garant.ru/document?id=890941&sub=267462200) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг Администрацией, предоставляющими муниципальные услуги, их ответственными исполнителями (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте](#sub_1004) 4 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](http://internet.garant.ru/document?id=12084522&sub=21), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба рассматривается Администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, его ответственного исполнителя. В случае если обжалуются решения руководителя Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром или Администрацией, предоставившей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника, Администрацией, его ответственным исполнителем. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра или Администрации, жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию, предоставляющей муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#sub_1008) настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом Администрация, предоставляющая муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение у Администрации, предоставляющей муниципальные услуги, многофункциональном центре, уполномоченной привлекаемой организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

 Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации и ответственных исполнителей, привлекаемых организаций и их работников, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение исполнительную власть, привлекаемую организацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанной Администрацией и организациями (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы у уполномоченных на ее рассмотрение Администрации, привлекаемой организации.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а)  нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](http://internet.garant.ru/document?id=12077515&sub=1510) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан 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 и Республики Башкортостан.

12.Администрация, предоставляющая муниципальные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с [пунктом 9](#sub_1009) настоящих Правил.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](http://internet.garant.ru/document?id=12025267&sub=563) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Администрация, предоставляющая муниципальные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальные услуги, и их ответственных исполнителей, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальные услуги и ответственных исполнителей, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, 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 Администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, многофункциональным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, его ответственных исполнителей, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](http://internet.garant.ru/document?id=12077515&sub=11027) Федерального закона уполномоченные на ее рассмотрение Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра 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 и Республики Башкортостан.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 6](#sub_1063) настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником привлекаемой организации.

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 Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы привлекаемой организации, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника привлекаемой организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

20. Уполномоченные на рассмотрение жалобы Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра отказывают 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 и Республики Башкортостан;

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

21. Уполномоченные на рассмотрение жалобы Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

21.1. Уполномоченные на рассмотрение жалобы Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалоб.