

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ДУРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
РЫЛЬСКОГО РАЙОНА  
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 04 апреля 2016 года № 36**

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и  
рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) Администрации Дуровского сельсовета  
Рыльского района Курской области, предоставляющей  
муниципальные услуги, ее должностных лиц,  
муниципальных служащих**

На основании статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц (в редакции Постановления Правительства РФ от 14.11.2015 №1232), Администрация Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области постановляет:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих согласно приложению.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в сети «Интернет».

И.о.Главы Дуровского сельсовета

А.А.Дробаха

Приложение  
к постановлению  
Администрации Дуровского сельсовета  
Рыльского района Курской области  
от 04.04.2016г №36

«Об утверждении Положения об особенностях  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и  
действия (бездействие) Администрации  
Дуровского сельсовета Рыльского района  
Курской области, предоставляющей  
муниципальные услуги, ее должностных лиц,  
муниципальных служащих»

## **Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих**

1. Настоящим Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, предоставляющей муниципальные услуги (далее – органа, предоставляющего услугу), ее должностных лиц, муниципальных служащих (далее – Положение), на основании части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливаются особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих.

2. Особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих применяются к жалобам, поданным с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. В настоящем Положении понятия применяются в значении, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу – Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих.

5. Жалоба подается в Администрацию Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области на имя Главы Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в письменной форме или электронной форме.

6. В письменной форме заявитель вправе подать жалобу:

1) по почте;

2) при личном приеме заявителя должностным лицом Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, в месте предоставления 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).

7. В случае, если заявитель направляет жалобу посредством почтового отправления, жалоба направляется по адресу: 307353, Курская область, Рыльский район, с.Дурово, д.86.

8. В электронной форме заявитель вправе подать жалобу посредством:

1) электронной почты Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района - [selsovet86@yandex.ru](mailto:selsovet86@yandex.ru)

2) официального сайта Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://durovo46.ru>);

3) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

4) 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 (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

10. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

11. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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.

12. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

13. В случае, если заявитель направляет жалобу в электронной форме, документы, указанные в пункте 11 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.

14. В случае, если заявитель представляет жалобу в письменной форме при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Жалоба, поступившая в Администрацию Дуровского сельсовета Рыльского района, рассматривается Главой Дуровского сельсовета Рыльского района или должностными лицами, на которых возложены полномочия Главы Дуровского сельсовета Рыльского района в установленном порядке, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

16. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа, 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

17. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, в компетенцию которой не входит рассмотрение и принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, данный орган направляет жалобу в орган, предоставляющий услугу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем услугу.

18. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (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 органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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;

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

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

20. Глава Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области или лица, на которое возложены полномочия Главы Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в установленном порядке, определяет уполномоченное должностное лицо, которое обеспечивает подготовку заключения по доводам и требованиям, содержащимся в поступившей жалобе.

21. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

22. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 21 настоящих Правил, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Указанное решение принимается в форме постановления Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области.

23. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

25. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

26. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой Дуровского сельсовета Рыльского района или лицом, исполняющим обязанности Главы Дуровского сельсовета Рыльского района в установленном порядке.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

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

31. В случае, если жалоба содержит требования, на которые заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и принятым по ним решениям, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства в обоснование своих требований, руководитель органа, предоставляющего услугу, принимает

решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется заявитель, направивший жалобу.

32. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования требований и доводов, содержащихся в жалобе.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, его должностные лица, муниципальные служащие обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

33. Заявитель вправе указать в жалобе способ направления ответа о результатах рассмотрения жалобы, с учетом следующих особенностей:

1) если заявитель подал жалобу в письменной форме по почте, при личном приеме заявителя, он вправе получить ответ о результатах рассмотрения жалобы лично, посредством почтового отправления, по электронной почте, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2) если заявитель подал жалобу в электронной форме, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, он вправе получить ответ о результатах рассмотрения жалобы лично, посредством почтового отправления, по электронной почте с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) если заявитель подал жалобу в электронной форме, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области, он вправе получить ответ о результатах рассмотрения лично, посредством почтового отправления, в электронной форме – через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области, по электронной почте;

4) если заявитель подал жалобу с использованием официального сайта Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», он вправе получить ответ о результатах рассмотрения жалобы лично, посредством почтового отправления, по электронной почте с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

34. В случае, если жалоба подана заявителем в письменной форме и способ направления ответа о результатах рассмотрения жалобы не указан, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством почтового отправления.

35. В случае, если жалоба подана заявителем в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области, и способ направления ответа о результатах рассмотрения жалобы не указан, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области.

36. В случае, если жалоба подана заявителем в электронной форме по электронной почте с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и способ направления ответа о результатах рассмотрения жалобы не указан, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по электронной почте с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

37. В случае, если жалоба подана заявителем в электронной форме с использованием официального сайта Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и способ направления ответа о результатах рассмотрения жалобы не указан, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством почтового отправления.

38. Заявитель вправе указать в жалобе о желании получить ответ по результатам рассмотрения жалобы в срок не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Главы Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области или должностного лица, исполняющего обязанности Главы Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области в установленном порядке, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подана заявителем почтой, на личном приеме, с использованием официального сайта Администрации Дуровского сельсовета Рыльского района Курской области, он обязан указать в жалобе адрес электронной почты.

В случае, если жалоба подана заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области, указание адреса электронной почты не требуется.