**АДМИНИСТРАЦИЯ**

 **УДЕРЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ЧЕРЕМИСИНОВСКОГО РАЙОНА**

**КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 03 апреля 2017 года №13**

**Об утверждении Положения**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Удеревского сельсовета, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральные органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, администрация Удеревского сельсовета постановляет:

 1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Удеревского сельсовета, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (прилагается).

 2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на информационных стендах администрации Удеревского сельсовета.

Глава Удеревского сельсовета О.Л.Овсянников

Утвержден

постановлением администрации

Удеревского сельсовета

от 03.04..2017 №13

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Удеревского сельсовета, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Удеревского сельсовета, должностных лиц и (или) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Удеревского сельсовета (далее – Администрация), должностных лиц и (или) муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо их уполномоченным представителем, обращавшимися ранее в Администрацию с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

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

 а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги (далее - услуга);

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

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

е) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в Администрацию, предоставляющую услугу (орган, предоставляющий услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя, 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) Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации, предоставляющей услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации, предоставляющего услугу. 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 (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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.
6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, предоставляющей услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

 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.

 7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством сайта муниципального образования Удеревского сельсовета Черемисиновского района Курской области (http://adm-krz.ru).

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящего Положения, 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. Жалоба рассматривается Администрацией, предоставляющей услугу, путем принятия решения по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих Администрации, предоставляющих услугу (далее - уполномоченный орган на рассмотрение жалоб).

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Положения, 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.

11. Жалоба, поступившая в Администрацию, предоставляющую услугу, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом Администрации, предоставляющей услугу, в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается должностному лицу и (или) муниципальному служащему Администрации для рассмотрения и принятия решения по ней.

 12. При рассмотрении жалобы должностное лицо и (или) муниципальный служащий Администрации:

 а) устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию;

 б) оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;

 в) не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа;

г) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием гражданина, направившего жалобу;

д) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Черемисиновского района, предоставляющей услугу, по фактам, изложенным в жалобе).
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 уполномоченный орган на рассмотрение жалоб незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Администрация, предоставляющая услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих Администрации, предоставляющих услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на сайте муниципального образования Удеревского сельсовета Черемисиновского района Курской области;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих Администрации, предоставляющих услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего Администрации, предоставляющих услугу, 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 в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

 При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется в виде письма на бланке Администрации, предоставляющей услугу и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, органа, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) муниципальном служащем Администрации, предоставляющей услугу, 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

 19. 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 и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, а также членов его семьи. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

 б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган направляет уведомление заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы о невозможности рассмотреть жалобу с указанием причин;

20. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий услугу.

21. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Положению об особенностях подачи

и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) администрации поселения

и ее должностных лиц,

муниципальных служащих

**Журнал**

**учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации поселения, ее должностных лиц и муниципальных служащих**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата, время приема жалоб | Заявитель жалобы | Суть жалобы | Дата, результат рассмотрения жалобы | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |