

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Калужская область**

**Думиничский район**

**Администрация сельского поселения**

**«СЕЛО ХОТЬКОВО»**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«20» ноября 2018 года № 40**

**Об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации сельского поселения «Село Хотьково», должностных лиц, муниципальных служащих администрации сельского поселения «Село Хотьково», наделенных в соответствии с федеральными законами**

**полномочиями по предоставлению муниципальных услуг**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 13.06.2018 № 676 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в связи с оптимизацией порядка разработки и утверждения административных регламентов», пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства 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» с изменениями на 13.06.2018, администрация сельского поселения «Село Хотьково» **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1.Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации сельского поселения «Село Хотьково», должностных лиц, муниципальных служащих администрации сельского поселения «Село Хотьково»(прилагается).

2. Разместить настоящее Постановление в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте администрации сельского поселения «Село Хотьково» http://admhotkovoi.ru /.

 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации О.А. Вавилова

Приложение

к постановлению администрации

сельского поселения «Село Хотьково»

от 20.11.2018 №40

**Положение**

**о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации сельского поселения «Село Хотьково», должностных лиц, муниципальных служащих администрации сельского поселения «Село Хотьково» (далее - Положение)**

**1.** Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях, действиях (бездействии) администрации сельского поселения «Село Хотьково» (далее - Администрация), должностных лиц, муниципальных служащих администрации, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

**2.** Жалоба подается в Администрацию, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

**3.** Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, (далее - субъекты обжалования) решения, действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящего Положения);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, субъектов обжалования;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, субъекта обжалования. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**4.** В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) 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 (для юридического лица).

**5.** Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуг в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных 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.

**6.** В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт);

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) ;
 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 (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» . **7.** При подаче жалобы в электронной виде документы, указанные в пункте 4 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.

**8.** Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

**9.** В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, 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.

 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.

 **10.** Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и уполномоченным органом (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 в уполномоченном органе.

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

 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, органов местного самоуправления сельского поселения «Село Хотьково» для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, органов местного самоуправления сельского поселения «Село Хотьково» для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; Калужской области, органов местного самоуправления сельского поселения «Село Хотьково».

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, органов местного самоуправления сельского поселения «Село Хотьково»;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, субъекта обжалования в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

 **12.** Администрация, предоставляющая муниципальные услуги, определяет 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 орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

**13.** 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 должностное лицо, указанное в пункте 12. настоящего Положения незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

 **14.** Администрация сельского поселения, предоставляющая муниципальные услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, 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;

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

**15.** Жалоба, поступившая в администрацию сельского поселения, 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.

В случае обжалования отказа администрацией, предоставляющей 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.

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

1) решение об удовлетворении жалобы, 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, Калужской области, органов местного самоуправления сельского поселения «Село Хотьково», а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы администрация, предоставляющая муниципальную услугу, 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.

 В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

 В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

**18.** В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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 муниципальной услуги;

 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

 **19.** Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в пункте 12. настоящего Положения.

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, указанного в пункте 12. настоящего Положения и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

**20.** Основания отказа в удовлетворении жалобы:

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

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

**21.** Жалоба не подлежит ответу в следующих случаях:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу субъектов обжалования, а также членов его семьи;

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

 Администрация сельского поселения, предоставляющая муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.