****

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВЕРХНЯЯ ПОДСТЕПНОВКА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛЖСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

 ПРОЕКТ

«Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка, должностных лиц и муниципальных служащих при

предоставлении муниципальных услуг»

 В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский Самарской области, Администрация сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (согласно приложению).

 2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский Самарской области и опубликовать в газете «Волжская новь».

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

Глава поселения С.А. Слесаренко

Приложение

к постановлению Администрации

сельского поселения Верхняя Подстепновка

муниципального района Волжский

Самарской области

 № «\_\_\_» от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

ПОРЯДОК 

подачи и рассмотрения жалоб на решении и действия (бездействие) Администрации сельского поселении

Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления Администрацией сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностными лицами Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский (далее - должностные лица), муниципальными служащими муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, выразившееся в их неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определённых указанным Федеральным законом.

1. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в Администрацию сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее — заявители).
2. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

б) 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);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа (локального акта) о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами;

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

ж) отказ Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностных лиц в исправлении допущенных ими 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, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностного лица, муниципального служащего;

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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте «в» пункта](http://internet.garant.ru/#/document/70216748/entry/1063)8 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностного лица, муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностных лиц, муниципальных служащих, может быть направлена в Администрацию сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба рассматривается Администрацией сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

7. Жалоба в письменной форме может быть:

а) направлена по почте;

б) направлена через многофункциональный центр, в том числе муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального района Волжский Самарской области»(далее – МКУ «МФЦ»);

в) предоставлена лично в Администрацию сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

 8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

 а) официального сайта Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

 б) единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал);

 в) [портала](https://do.gosuslugi.ru/) 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. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте](http://internet.garant.ru/#/document/70216748/entry/1004)3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](http://internet.garant.ru/#/document/12184522/entry/21), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

11. Прием жалоб в письменной форме в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский осуществляется в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

Жалоба незамедлительно или не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, направляется в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский и регистрируется в день поступления. После чего на почтовый адрес заявителя направляется уведомление о направлении жалобы для рассмотрения в Администрацию сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

 Жалобы регистрируются в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский Самарской области в установленном порядке в журналах входящей корреспонденции. По желанию заявителя ему предоставляется копия жалобы с указанием даты приёма жалобы и регистрационного номера.

12. Прием жалоб МКУ **«**МФЦ» осуществляется в филиале МКУ «МФЦ» муниципального образования. При поступлении жалобы в МКУ «МФЦ» обеспечивается ее передача в Администрацию сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МКУ «МФЦ» и Администрацией сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский. Администрация сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский обеспечивает заключение соглашений о взаимодействии (дополнительных соглашений к соглашениям о взаимодействии) с МКУ «МФЦ» в части осуществления МКУ «МФЦ» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

13. Рассмотрение жалоб осуществляется главой сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

14. Уполномоченные в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений или преступлений.

15. Администрация сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, предоставляющих муниципальные услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление отчётности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), если предоставление отчётности предусмотрено действующим законодательством.

16. Жалоба рассматривается в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, 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.

В случае если жалоба поступила в Администрацию сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский из органа, куда была направлена заявителем и в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

 17. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

 а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;

 б) в удовлетворении жалобы отказывается*.*

 18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте «в» пункта](http://internet.garant.ru/#/document/70216748/entry/1063)8 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

 Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) наименование Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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 выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Администрация сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

21. Администрация сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения Администрации сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 5 настоящего Порядка.

22. Администрация сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский 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.

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