**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРУНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

с. Донское

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, их должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» и в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Труновском муниципальном округе Ставропольского края, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P62) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, их должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (далее - Положение).

2. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющим муниципальные услуги:

2.1. Определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего структурного подразделения, отраслевого (функционального), территориального органа, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц, муниципальных служащих.

2.2. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего структурного подразделения, отраслевого (функционального), территориального органа, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц, муниципальных служащих в соответствии с Положением.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края Рябухину И.В.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Труновского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Исполняющий полномочия Главы

Труновского муниципального округа

Ставропольского края

первый заместитель администрации

Труновского муниципального округа

Ставропольского края А.В. Чернышов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края

от №

[ПОЛОЖЕНИЕ](http://pravo.minjust.ru/)

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, их должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления администрацией Труновского муниципального округа Ставропольского края, отраслевыми (функциональными), территориальными органами администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющих муниципальные услуги (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), их должностными лицами и муниципальными служащими муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее – заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и муниципальных служащих (далее – муниципальные служащие), а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее-многофункциональный центр) и его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон).

3. Жалоба подается в органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональный центр в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, можно подать на имя Главы Труновского муниципального округа Ставропольского края.

Жалобу на решения и действия (бездействие) должностных лиц или муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, можно подать в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, можно подать в администрацию Труновского муниципального округа Ставропольского края.

Жалобу на работника многофункционального центра, можно подать на имя руководителя многофункционального центра.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. 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:

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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, многофункциональным центром (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной 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.

Жалоба, поступившая в администрацию, орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, в письменной форме на бумажном носителе, подлежит регистрации в сроки и в порядке, определенном инструкцией по делопроизводству соответственно в администрации, органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре.

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

1) официального сайта органов местного самоуправления Труновского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал); (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его должностных лиц и работников);

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающий процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее- система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие), многофункционального центра и его должностных лиц и работников).

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 органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица. В случае если обжалуется решение и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу или решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается на имя Главы Труновского муниципального округа Ставропольского края и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Жалоба рассматривается администрацией Труновского муниципального округа Ставропольского края при нарушении многофункциональным центром, его руководителем порядка предоставления муниципальной услуги.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра жалоба может быть подана на имя руководителя многофункционального центра и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

10 В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, Главе Труновского муниципального округа Ставропольского края, администрацию Труновского муниципального округа Ставропольского края.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края, Глава Труновского муниципального округа Ставропольского края, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой 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 настоящего Положения не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию, орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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;

2) 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 муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными актами Российской федерации 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.

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 муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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

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

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 муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

12. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональный центр, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 10 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, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональный центр, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5) 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 орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, администрацию Труновского муниципального округа Ставропольского края, 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, многофункциональным центром, администрацией Труновского муниципального округа Ставропольского края, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, 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 в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края 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.

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 3 пункта 7 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, 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, 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 муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, Главой Труновского муниципального округа Ставропольского края.

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.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.