администрация Дубровского сельского поселения

**Постановление**

от 18.08.2022 г. № 42/1

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении «Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, наделенных полномочиями по предоставлению государственных (муниципальных) услуг в установленной сфере деятельности». |  |

 В соответствии со статьей 112 Федерального Закона ["Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102158765&backlink=1&&nd=102140498) и Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840, Администрация Дубровского сельского поселения,

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, наделенных полномочиями по предоставлению государственных (муниципальных) услуг в установленной сфере деятельности.
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Дубровского сельского поселения dubrovskoe.eps74.ru в сети Интернет.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Дубровского сельского поселения Т.Г. Хаиров

Приложение к

постановлению Администрации

Дубровского сельского поселения

от 18.08.2022 г. № 42/1

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, наделенных полномочиями по предоставлению государственных (муниципальных) услуг в установленной сфере деятельности.

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления и его должностных лиц, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности и их работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы). Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона ["Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102158765&backlink=1&&nd=102140498).

2. Жалоба подается в орган местного самоуправления, многофункциональный центр, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу, 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте "в" пункта 6 настоящих Правил);

 в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу.

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу. 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 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 (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 о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных, 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 государственную услугу в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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 электронном виде документы, указанные в пункте 4 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.

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

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные, муниципальные услуги, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные, муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, 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, предоставляющем государственные услуги.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги,

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной или 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления государственной или 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

к) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

11. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

 а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 [Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102158765&backlink=1&&nd=102074277), или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы, предоставляющие государственные услуги,  обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

 действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных 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;

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

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

15. 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 "в" пункта 6 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

 16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

 б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице,  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 государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу отказывают 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.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную, муниципальную услугу 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 фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную, муниципальную услугу сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.