**10.11.2022- 25.11.2022**

**Администрация Новороговского сельского поселения**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРОЕКТ

от 10.11.2022 ст. Новороговская

**Об утверждении**

**Правил подачи и рассмотрения жалоб**

**на решения и действия (бездействие) органов** **Администрации Новороговского сельского поселения и её должностных лиц, муниципальных служащих**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг Администрации Новороговского сельского поселения  **постановляет:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Новороговского сельского поселения, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Должностным лицам Администрации Новороговского сельского поселения:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2.2. Использовать Правила, утвержденные настоящим постановлением, при разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

3. Признать утратившим силу:

3.1. Постановление Администрации Новороговского сельского поселения от 01.04.2013 № 80 « Об утверждении Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Новороговского сельского поселения, ее должностных лиц и муниципальных служащих».

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

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Новороговского сельского поселения Романов В.Г.

Приложение

к постановлению

Администрации Новороговского сельского поселения от 2022 №

Правила

подачи и рассмотрения жалоб

на решения и действия (бездействие) Администрации Новороговского сельского поселения и её должностных лиц, муниципальных служащих

1. Общие положения

 1. 1.Настоящие Правила определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Новороговского сельского поселения (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги) и её должностных лиц, муниципальных служащих (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

 1.2. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации Новороговского сельского поселения, должностных лиц, муниципальных служащих подается непосредственно в Администрацию Новороговского сельского поселения:

2.1.1. В письменной форме на бумажном носителе, в том числе почтовым отправлением или в ходе личного приема заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. В электронном виде.

2.3. В электронном виде жалобы могут быть поданы заявителем посредством:

2.3.1. Официального сайта Администрации Новороговского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3.2. Электронной почты Администрации Новороговского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу.

 2.3.3. Федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

2.3.4. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органом, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.4. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.5. Жалоба должна содержать:

2.5.1. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.5.2. 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.

2.5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Новороговского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего.

2.5.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием Администрации Новороговского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

2.6.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2.6.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

2.6.3. 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.

2.7. В случае, если жалоба не соответствует требованиям пункта 2.5 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.6 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.

2.9 .Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальные услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и бездействий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги , его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего услуги, жалоба подаётся в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальные услуги, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами. Администрация Новороговского сельского поселения рассматривает жалобы и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня на ее рассмотрение, уполномоченному должностному лицу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Новороговского сельского поселения.

2.10. В случае, если жалоба подана заявителем в Администрацию Новороговского сельского поселения, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1 настоящих Правил, 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.

2.11. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке, установленном соглашении о взаимодействии между МФЦ и уполномоченным органом предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

2.12.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, однократного запроса в МФЦ о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг.

2.12.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

2.12.3. Требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления муниципальной услуги.

2.12.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления муниципальной услуги.

2.12.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

2.12.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

2.12.7. Отказ органа предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.12.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.12.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

2.12.10. Требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие), органа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих рассматриваются руководителем органа местного самоуправления и определяет должностных лиц которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.10 настоящих Правил.

3.2. 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 должностные лица, указанные в пунктах 3.1 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.3. Орган, предоставляющий муниципальные услуги обеспечивает:

3.3.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.3.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале.

3.3.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.3.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.4. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальные услуги.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица работника 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.

3.5. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган или должностное лицо принимают 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.

3.6. 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 2.3.4 пункта 2.2 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

3.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.7.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальные услуги, или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.

3.7.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуются.

3.7.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

3.7.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.7.5. Принятое по жалобе решение.

3.7.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

3.7.7. Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги муниципального служащего подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальные услуги.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе по результатам рассмотрения жалобы заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим 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.

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

3.12. Руководитель орган, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

3.12.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

3.12.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.12.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.13. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, может оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

3.13.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

3.14. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |