**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛОТАВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА****ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ** |

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 26.03.2019 №59

Курская область, 307206, д. Плотава

О внесении изменений в Положение об особенностях

подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) Администрации

Плотавского сельсовета Октябрьского района

Курской области и ее должностных лиц,

муниципальных служащих, замещающих

должности муниципальной службы в

Администрации Плотавского сельсовета

Октябрьского района Курской области,

утвержденное постановлением Администрации

Плотавского сельсовета от 26.10.2015 №93

 Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 19.07.2018 №204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 18.10.2018)», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012г. № 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», Администрация Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области, утвержденное постановлением Администрации Плотавского сельсовета от 26.10.2015 №93, следующие изменения:

1.1. Пункт 11 изложить в новой редакции:

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

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

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, 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 Курской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

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

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах или нарушение установленного таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

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 Курской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе приеме документов, необходимых для предоставления либо предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.»;

1.2. пункт 14 дополнить новыми абзацами:

«В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 настоящего Федерального закона, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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 заявителя, указанной части 8 статьи 11.2 настоящего Федерального закона, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Плотавского сельсовета В.И. Мишина

Приложение № 1

 к постановлению Администрации

Плотавского сельсовета

Октябрьского района Курской области

от 26.10. 2015г. № 93

(в редакции постановления

от 26.03.2019 №59)

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Плотавского сельсовета**

 **Октябрьского района Курской области**

1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также на жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципальных учреждений, их руководителей и работников при предоставлении муниципальных (государственных) услуг.

1. Жалоба подается в Администрацию Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области или муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные (государственные) услуги (далее – орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги). В случае если обжалуются решения, действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается в Администрацию Октябрьского района Курской области.

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

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, или фамилию, имя, отчество (при наличии) его руководителя, муниципального служащего (работника), 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его руководителя, муниципального служащего (работника);

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его руководителя либо муниципального служащего (работника). 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 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 муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальных (государственных) 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 Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

7. При подаче жалобы в электронном 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 (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего (работника). Уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом в органе, предоставляющем муниципальную (государственную) услугу, является его руководитель либо лицо, исполняющее его обязанности.

 В случае если обжалуются решения, действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба поступившая в Администрацию Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области рассматривается заместителем Главы Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области, курирующим деятельность органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен, либо непосредственно Главой Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области.

Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

*а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона;*

*б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;*

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

*г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, 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 Курской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;*

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

*ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах или нарушение установленного таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;*

*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 Курской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;*

*к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе приеме документов, необходимых для предоставления либо предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решение и действие (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.*

12. Органы, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, руководителя либо муниципальных служащих (работников) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственных) услуг, на официальном сайте Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, руководителей либо муниципальных служащих (работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально заместителю Главы Администрации Плотавского сельсовета Октябрьского района Курской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его руководителя 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в письменной форме.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами.

*В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 настоящего Федерального закона, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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 заявителя, указанной части 8 статьи 11.2 настоящего Федерального закона, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.*

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

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) основания для принятия решения по жалобе;

г) принятое по жалобе решение;

д) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

е) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

18. В удовлетворении жалобы отказывается 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Жалоба может быть оставлена 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.