**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ**

**ОРДЖОНИКИДЗЕВСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ОРДЖОНИКИДЗЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29 июля 2022 года № 57

с. Орджоникидзевское

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющих муниципальные услуги**

В соответствии с частью 4 [статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](https://docs.cntd.ru/document/902228011#8P40LO), [от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901876063#7D20K3), администрация Орджоникидзевского сельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Орджоникидзевского сельсовета, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Орджоникидзевского сельсовета в сети «Интернет» or19.ru.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Орджоникидзевского сельсовета А.М.Бетехтин

Утвержден

постановлением администрации

Орджоникидзевского сельсовета

от 29.07.2022г. № 57

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющих муниципальные услуги**

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалоба), и распространяются на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=E0F2AD3471223932985B66BBF2A7298CC2142B4E45070CE14D74195ACEW5i3K) от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), если федеральным законом не установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих.
2. Жалоба на нарушение предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) рассматривается администрацией Орджоникидзевского сельсовета в соответствии с настоящим Порядком и заключенным соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией поселения (далее - соглашение о взаимодействии).
3. Жалоба подается в администрацию поселения, предоставляющую муниципальную услугу в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или в электронной форме.
4. В электронной форме жалоба принимается посредством:

4.1. Официального сайта администрации Орджоникидзевского сельсовета в сети «Интернет».

4.2. Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - Единый портал) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

4.3. 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 с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - системы досудебного обжалования).

1. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр, многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы в администрацию поселения, предоставляющий муниципальную услугу в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.1. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации поселения, предоставляющей муниципальную услугу.

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

6.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

6.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

6.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами администрации Орджоникидзевского сельсовета для предоставления муниципальной услуги.

6.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами администрации Орджоникидзевского сельсовета для предоставления муниципальной услуги.

6.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами администрации Орджоникидзевского сельсовета.

6.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами администрации Орджоникидзевского сельсовета.

6.7. Отказ администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7. Жалоба должна содержать:

7.1. Наименование отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица отдела, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

7.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - 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 направлена способом, указанным в подпункте 4.3 пункта 4 настоящего Порядка.

7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, либо муниципального служащего.

7.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа могут быть представлены:

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

8.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

8.3. 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.

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

10. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 8 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

11. Полномочиями по рассмотрению жалобы наделяются следующие должностные лица администрации Орджоникидзевского сельсовета:

- Глава администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющей муниципальную слугу - в отношении жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации;

12. В администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющей муниципальные услуги, определяется уполномоченное должностное лицо, (далее - уполномоченное должностное лицо), которое обеспечивает:

Прием жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

Передачу жалобы соответствующему должностному лицу, указанному в пункте 11 на ее рассмотрение.

13. Прием жалоб осуществляется уполномоченным должностным лицом, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальных услуг.

14. Жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

15. Жалоба рассматривается должностным лицом, указанном в пункте 11 в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

16. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

17. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

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

18. Жалоба оставляется без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица (муниципального служащего), а также членов его семьи;

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

19. При удовлетворении жалобы, лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, обеспечивает принятие исчерпывающих мер по устранению выявленных нарушений.

Уполномоченное должностное лицо обеспечивает выдачу заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами администрации Орджоникидзевского сельсовета.

20. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=9192D6C2A64A1C24197F6BA9E39D4BEF3E8F1694EE03F087E37ADB685BBE37B8549E462DC37De7hED) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления уполномоченное должностное лицо, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

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

22. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее следующего рабочего дня, за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, вид которой установлен [законодательством](consultantplus://offline/ref=9C8C5063416AFC5D983EC24979C5E799CE58BC88DDFFD37470693034E09322B1FD0AC98B64C6D640x032G) Российской Федерации.

23. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте](consultantplus://offline/ref=0935E323DFBBA43BA1584DBC5776881F21F44D9DE7D68A4718C48029E24CE6A9E457D7F49DF73DADt6a1H) 4.3 пункта 4 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование отдела администрации поселения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

25. Администрация Орджоникидзевского сельсовета обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Орджоникидзевского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, и должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации Орджоникидзевского сельсовета, на Едином и региональном порталах;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации поселения, предоставляющей муниципальную услугу, и должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- администрация поселения заключает соглашение о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителями результатов рассмотрения жалоб.