

**АДМИНИСТРАЦИЯ Васюринского сельского поселения динского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23.05.2023 № 150

станица Васюринская

**Об утверждении порядка подачи и рассмотрения**

**жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Васюринского**

 **сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих**

Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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 11 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», руководствуясь Уставом Васюринского сельского поселения Динского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить [порядок](#sub_1000) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Васюринского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих (прилагается).

2. Постановление администрации Васюринского сельского поселения от 18 марта 2016 года №179 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Васюринского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих» признать утратившим силу.

3. Начальнику общего отдела администрации Васюринского сельского поселения Динского района (Дзыбовой) разместить на официальном сайте [www.vasyurinskaya.ru](http://www.vasyurinskaya.ru) сельского поселения Динского района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава Васюринского

сельского поселения О.А. Черная

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ |
|  |  |
|  | УТВЕРЖДЕН |
|  | постановлением администрации Васюринского сельского поселения Динского районаот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

[ПОРЯДОК](#sub_1000)

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Васюринского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих

1. Общие положения

1.1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, а также государственных услуг при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Краснодарского края (далее – услуга), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Васюринского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении услуг (далее – Порядок).

1.2. Действие Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Термины, используемые в Порядке:

муниципальная услуга, предоставляемая администрацией Васюринского сельского поселения Динского района, – деятельность по реализации ее функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий администрации Васюринского сельского поселения Динского района (далее также – администрация) по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом Васюринского сельского поселения Динского района;

государственная услуга, предоставляемая администрацией при осуществлении отдельных государственных полномочий, – деятельность по реализации функций администрации при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Краснодарского края, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Краснодарского края полномочий администрации, предоставляющей государственные услуги;

орган, предоставляющий услугу, непосредственно предоставляющие услугу в соответствии с их компетенцией администрация Васюринского сельского поселения Динского района;

должностное лицо – должностное лицо органа, предоставляющего услугу, уполномоченное на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Порядка;

 бюджетное учреждение муниципального образования Динской район «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Динского района» (далее – БУ «МФЦ») – орган, уполномоченный на организацию предоставления муниципальных и государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий услугу, либо в муниципальные учреждения, в которых размещается муниципальное задание (заказ), или в БУ «МФЦ» с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

жалоба – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим услугу, его должностным лицом либо муниципальным служащим при получении данным заявителем услуги.

2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) администрации Васюринского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих

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

Жалоба может быть подана через БУ «МФЦ».

2.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, 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 случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 2.6 настоящего раздела);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица или муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.3. 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, могут 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.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги):

- в отделе /администрации, непосредственно предоставляющем (щей) услугу;

- в БУ «МФЦ», расположенном по адресу: ст. Васюринская, ул. Ставского, 20 в том числе по телефону 8 (800) 302-34-44.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте на адрес администрации: ст. Васюринская, ул. Луначарского, 94А.

2.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель в соответствии с законодательством Российской Федерации представляет документ, удостоверяющий его личность, а представитель заявителя – документ, подтверждающий его полномочия, в соответствии с [пунктом 2.3](#sub_23) настоящего раздела.

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

а) официального сайта Васюринского сельского поселения Динского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.vasyurinskaya.ru](http://www.vasyurinskaya.ru);

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): www.gosuslugi.ru;

в) государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – портал Краснодарского края): http://pgu.krasnodar.ru.

2.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.](#sub_25)5 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. Жалоба подается непосредственно главе Васюринского сельского поселения Динского района, и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

Жалоба не может быть направлена на рассмотрение и подготовку ответа заявителю должностному лицу, муниципальному служащему, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

2.9. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию, в компетенцию которой не входит ее рассмотрение, она в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме заявитель информируется о перенаправлении жалобы.

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.

2.10. В случае подачи заявителем жалобы через БУ «МФЦ» данное учреждение обеспечивает ее передачу для рассмотрения в администрацию не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги БУ «МФЦ» рассматривается в соответствии с Порядком администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

2.11. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, Васюринского сельского поселения Динского района для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, Васюринского сельского поселения Динского района для предоставления услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, Васюринского сельского поселения Динского района;

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края и Васюринского сельского поселения Динского района;

ж) отказ администрации, ее должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.12. В администрации определяется уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо, которое обеспечивает:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Порядка.

При подаче жалобы лично в письменной форме заявителю на копии или втором экземпляре жалобы на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием места подачи жалобы, даты поступления и порядкового номера.

2.13. 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 прокуратуру Динского района.

2.14. Администрация, непосредственно предоставляющая услугу, и БУ «МФЦ» обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации, БУ «МФЦ» посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте администрации Васюринского сельского поселения Динского района, на Едином портале, на портале Краснодарского края;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации, БУ «МФЦ», в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

2.15. Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно:

в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

2.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией либо должностным лицом, муниципальным служащим администрации опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края и Васюринского сельского поселения Динского района, а также в иных формах.

При удовлетворении жалобы администрация 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;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

2.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия данного решения.

2.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего 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, муниципальном служащем, 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом: главой Васюринского сельского поселения Динского района либо заместителем главы Васюринского сельского поселения Динского района, ответственным за рассмотрение жалобы и подготовку ответа заявителю.

2.20. 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.

2.21. Администрация отказывает 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 Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.22. Администрация 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 какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Администрация сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Начальник общего отдела З.К. Дзыбова