## 

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛАСТУНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11.02.2019 № 19

станица Пластуновская

## Об утверждении порядка подачи и рассмотрения

## жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Пластуновского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация Пластуновского сельского поселения Динского района, наделенная отдельными государственными полномочиями

## Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 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 рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», руководствуясь Уставом Пластуновского сельского поселения Динского района, п о с т а н о в л я ю:

## 1. Утвердить порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Пластуновского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация Пластуновского сельского поселения Динского района, наделенная отдельными государственными полномочиями согласно приложению к настоящему постановлению.

2.Общему отделу администрации Пластуновского сельского поселения Динского района (Маликов) обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Документы», подразделе «Нормативные правовые акты».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

## 4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования

Глава Пластуновского

сельского поселения С.К. Олейник

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | УТВЕРЖДЕН |
|  | постановлением администрации  Пластуновского сельского поселения  Динского района  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

[**Порядок**](file:///C:\Users\Lenovo\Downloads\Об%20утвержд%20порядка%20подачи%20и%20рассмот%20жалоб%2017%20января%20(17).doc#sub_1000)

## подачи и рассмотрения

## жалоб на решения и действия (бездействие) администрации

## Пластуновского сельского поселения Динского района и ее

**должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация Пластуновского сельского поселения Динского района, наделенная отдельными государственными полномочиями**

1. Общие положения

1.1. Настоящих Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации Пластуновского сельского поселения и ее должностных, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, наделенная отдельными государственными полномочиями.

1.2. Действие Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона](garantf1://12077515.0/) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Положения настоящего Порядок не применяются в случае, если федеральными законом установлен порядок (процедура) подача и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные и государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные и государственные услуги, либо муниципальных служащих.

1.4. Термины, используемые в Порядке:

**муниципальная услуга, предоставляемая органами местного самоуправления (далее- муниципальная услуга)**, – деятельность по реализации ее функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа местного самоуправления, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с [Федеральным законом](garantf1://86367.0/) от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом Пластуновского сельского поселения Динского района;

**государственная услуга, предоставляемая которой участвует орган местного самоуправления, наделенный отдельными государственными полномочиями (далее – государственная услуга)**, – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные (государственные) услуги, по решению вопросов, не отнесенных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» к вопросам местного значения;

**орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу**, - отраслевой (функциональный) орган администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу;

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

**заявитель** – физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

**жалоба** – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, или муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной (государственной) услуги.

**2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и**

**действия (бездействие) администрации Пластуновского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц,**

**муниципальных служащих**

2.1. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течении 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалоба не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица 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 течении 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

2.2. В случае обжалования решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается на имя главы Пластуновского сельского поселения Динского района с соблюдением требований настоящего Порядка.

2.3.Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) 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 случая, когда жалоба направляется способом, указанным в пункте «г» подраздела 2,6 раздела 2 настоящего Порядка);

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

2.4. 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.

2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальных и государственных услуг (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной или государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной или государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных или 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.

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

а) [официального сайта](garantf1://31400130.808/) администрации Пластуновского сельского поселения Динского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.plastunovskoe.ru](http://www.plastunovskoe.ru).

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): [www.gosuslugi.ru](garantf1://31400130.215/);

в) государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – портал Краснодарского края): [http://pgu.krasnodar.ru.](garantf1://31400130.216/)

г) 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 услугу, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

2.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.](file:///C:\Users\Lenovo\Downloads\Об%20утвержд%20порядка%20подачи%20и%20рассмот%20жалоб%2017%20января%20(17).doc#sub_25)4 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](garantf1://12084522.21/), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.8. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее многофункциональных центр) многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.9. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной или государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органа, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную (государственную) услугу.

2.10. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной или государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной или государственной услуги;

в) требования предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной или государственной услуги;

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

д) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, муниципальными правовыми актами;

е) требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной или государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского, муниципальными правовыми актами;

ж) отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной или государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.11. 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 органы прокуратуры.

2.12. 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, их должностных лиц либо муниципальных служащих администрации Пластуновского сельского поселения, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных или государственных услуг, на [официальном сайте](garantf1://31400130.808/) администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, на Едином портале, на портале Краснодарского края;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и предоставление в соответствии с требованиями настоящего Порядка ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.13. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.14. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями подраздела 2.1. раздела 2 настоящего Порядка, 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.

2.15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](garantf1://12077515.11027/) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

2.16. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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;

2.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия данного решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в пункте «г» подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

2.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) 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 муниципальной или государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу.

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](garantf1://12084522.21/) уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

2.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы 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.

2.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет 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.

**3. Особенности рассмотрения жалобы заявителя на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную**

**(государственную) услугу**

3.1 Жалоба на решение начальника отдела, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, поступившая в администрацию Пластуновского сельского поселения Динского района, подлежит регистрации в общем отделе администрации Пластуновского сельского поселения Динского района не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.2 При рассмотрении жалобы ответственное должностное лицо администрации Пластуновского сельского поселения запрашивает в отделе, предоставляющем муниципальную (государственную) услугу, копию решения начальника, которое обжалуется, а также материалы и информация, послужившие основанием для принятия данного решения.

Начальник отдела, предоставляющего муниципальную услугу, получивший соответствующий запрос в связи с рассмотрением жалобы, в течение двух рабочих дней со дня регистрации запроса обеспечивает направление запрашиваемой информации и материалов в бумажном виде в адрес должностного лица, которому поручено рассмотрение поступившей жалобы, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае если должностным лицом запрашиваются материалы и информация, связанные с обжалованием действия начальника отдела, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, срок направления запрашиваемых материалов и информации составляет один рабочий день со дня регистрации запроса.

3.3. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом администрации Пластуновского сельского поселения Динского района подготавливается проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, которое передается главе Пластуновского сельского поселения Динского района для подписания.

В случае временного отсутствия главы Пластуновского сельского поселения Динского района (в связи с командировкой, отпуском, временной нетрудоспособностью и другим), Отдел передает проект решения исполняющему обязанности главы Пластуновского сельского поселения Динского района, осуществляющему в соответствии с правовым актом администрации Пластуновского сельского поселения Динского района его полномочия.

Одновременно с проектом решения об удовлетворении жалобы подготавливается проект предписания на имя начальника отдела, предоставляющего муниципальную услугу, за подписью главы Пластуновского сельского поселения Динского района, который должен содержать выявленные нарушения при принятии начальником отдела, предоставляющего муниципальные (государственные) услуги решения, а также срок для устранения выявленных нарушений.

3.4 Начальник отдела, предоставляющего муниципальную (государственные) услугу, получивший предписание:

-принимает исчерпывающие меры по устранению указанных в предписании нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня подписания предписания главой Пластуновского сельского поселения Динского района;

-уведомляет в установленный срок главу Пластуновского сельского поселения Динского района и Отдел о выполнении предписания.

Глава Пластуновского

сельского поселения С.К. Олейник