|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации  Николаевского сельского поселения  Щербиновского района  от 30.10.2018 № 66 |

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**

**(бездействие) администрации Николаевского сельского поселения**

**Щербиновского района, муниципальных служащих**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района, муниципальных служащих (далее – Порядок), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района, муниципальных служащих.

1.2. Действие Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=DA88C96771D68BD060CDFC1AE4825230AD6B715FC61342F1E368D13FE4w0e7I) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Положения Порядка не применяются в случае, если Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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.

1.4. Термины, используемые в Порядке:

муниципальная услуга - муниципальная услуга в соответствии с пунктом 2 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация Николаевского сельского поселения Щербиновского района;

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

заявитель - физическое или юридическое лицо в соответствии с [пунктом 3 статьи 2](consultantplus://offline/ref=DA88C96771D68BD060CDFC1AE4825230AD6B715FC61342F1E368D13FE4074987D005D32ACCC9245Dw8e1I) 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 услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим органа, предоставляющего муниципальную услугу, при получении данным заявителем муниципальной услуги.

1.5. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в администрацию Николаевского сельского поселения Щербиновского района, являющуюся уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района, муниципальных служащих

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

Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные [частью 6 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=DA88C96771D68BD060CDFC1AE4825230AD6B715FC61342F1E368D13FE4074987D005D32ACDwCeEI) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. В случае обжалования решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в администрацию Николаевского сельского поселения Щербиновского района с соблюдением требований Порядка.

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, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

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 органами, предоставляющими муниципальные услуги, 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 должно совпадать со временем предоставления муниципальных 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.

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

официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее - портал Краснодарского края).

2.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.3](#P78) 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.

2.7. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке, предусмотренном постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края» (далее – Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100).

2.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 органом, предоставляющим муниципальную услугу.

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

2.9. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале, на портале Краснодарского края;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

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

2.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями [пункта 2.1](#P75) 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.

2.12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=DA88C96771D68BD060CDFC1AE4825230AD6B715FC61342F1E368D13FE4074987D005D32ACDwCe1I) 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.

2.13. 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.

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

2.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (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.

2.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

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.

2.17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного 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 Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в случаях и порядке, предусмотренных [статьей 11](consultantplus://offline/ref=DA88C96771D68BD060CDFC1AE4825230AD6B7B5EC71342F1E368D13FE4074987D005D32ACCC9245Aw8e7I) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Особенности рассмотрения жалобы заявителя на решение

руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу

3.1. Жалоба на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, поступившая в администрацию Николаевского сельского поселения Щербиновского района, подлежит регистрации в отделе по общим и юридическим вопросам администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.2. Рассмотрение жалобы осуществляет начальник отдела по общим и юридическим вопросам администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района, уполномоченный на рассмотрение жалобы резолюцией главы администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района (далее – уполномоченное лицо).

3.3. При рассмотрении жалобы уполномоченным лицом запрашивается в органе, предоставляющем муниципальную услугу, копия решения руководителя, которое обжалуется, а также материалы и информация, послужившие основанием для принятия данного решения.

Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, получивший запрос уполномоченного лица 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 уполномоченного лица, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным лицом подготавливается проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, которое передается главе Николаевского сельского поселения Щербиновского района для подписания и направления в адрес заявителя.

Одновременно с проектом решения об удовлетворении жалобы подготавливается проект предписания на имя руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, которое должно содержать выявленные нарушения при принятии руководителем органа, предоставляющего муниципальные услуги решения, а также срок для устранения выявленных нарушений.

3.5. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную 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;

уведомляет в установленный срок уполномоченное лицо о выполнении предписания.

Исполняющий обязанности главы

Николаевского сельского поселения

Щербиновского района В.Н. Парасоцкая