**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е проект**

АДМИНИСТРАЦИИ ПЕТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | г. Светлоград |  |

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, органов администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 [Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг](http://docs.cntd.ru/document/902228011)», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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 сфедеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 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» администрация Петровского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, органов администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников.

2. Отделам и органам администрация Петровского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющим муниципальные услуги, муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Петровском районе Ставропольского края» обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края Петрича Ю.В.

4. Признать утратившим силу постановление администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 14 января 2019 г. № 21 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, органов администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих».

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в газете «Вестник Петровского муниципального округа».

Глава Петровского

муниципального округа

Ставропольского края Н.В.Конкина

|  |
| --- |
| Утверждено |
| постановлением администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края |

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, органов администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

1. Настоящие Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее – заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) (далее - жалобы) администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края, органов администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края (далее - администрация, органы администрации), предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Петровском районе Ставропольского края» (далее - многофункциональный центр) и их работников при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона от 07 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/902228011)(далее – Федеральный закон).

2. Жалоба подается заявителем или уполномоченным представителем:

а) на имя главы Петровского муниципального округа Ставропольского края, если обжалуется решение и действие (бездействие) администрации, заместителя главы администрации, муниципального служащего администрации, руководителя органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра;

б) в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, если обжалуется решение и действие (бездействие) органа администрации, муниципального служащего органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу;

в) руководителю многофункционального центра, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра.

3. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством использования:

а) официального сайта администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт администрации);

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных имуниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органамиисполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края»(далее -Единый портал, Региональный портал);

в) 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 (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) электронной почты администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу;

Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников посредством использования личного кабинета портала сети многофункциональных центров Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", регионального портала.

5. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в администрацию, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, должностному лицу, в многофункциональный центр, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, администрация, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу на ее рассмотрение в администрацию, орган администрации, должностному лицу, руководителю многофункционального центра, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации, органе администрации, многофункциональном центре, уполномоченном на ее рассмотрение.

6. Жалоба, поступившая в администрацию, орган администрации, многофункциональный центр, в письменной форме на бумажном носителе, подлежит регистрации в сроки и в порядке, определенном инструкцией по делопроизводству соответственно в администрации, органе администрации, многофункциональном центре.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется администрацией.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты органа администрации и на официальный сайт органа администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется органом администрации.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты или посредством использования личного кабинета портала сети многофункциональных центров Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется соответственно многофункциональным центром.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр, который обеспечивает ее передачу в администрацию, орган администрации в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

9. Жалоба рассматривается:

а) главой Петровского муниципального округа Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом в случае, предусмотренном подпунктом «а» пункта 2 настоящего Положения;

б) руководителем органа администрации в случае, предусмотренном подпунктом «б» пункта 2 настоящего Положения;

в) руководителем многофункционального центра в случае, предусмотренном подпунктом «в» пункта 2 настоящего Положения.

10.Администрация, органы администрации, многофункциональный центр обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра и его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, на официальном сайте администрации, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра и его работников 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.

11. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

12.По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона.

По результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения.

При удовлетворении жалобы администрация, орган администрации, многофункциональный центр принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной и (или) муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При удовлетворениях жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, органом администрации, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной и (или) муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной и (или) муниципальной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятия соответствующего решения.

13. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 4 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование отдела, органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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 государственной или муниципальной услуги;

ж) сведения о сроке и порядке обжалования принятого по жалобе решения.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается:

а) главой Петровского муниципального округа Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом в случае, предусмотренном подпунктом «а» пункта 9 настоящего Положения;

б) руководителем органа администрации, в случае, предусмотренном подпунктом «б» пункта 9 настоящего Положения;

в) руководителем многофункционального центра в случае, предусмотренном подпунктом «в» пункта 9 настоящего Положения.

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 администрации, руководителя органа администрации, многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

16. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы отдел, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы отдел, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Заместитель главы администрации

Петровского муниципального округа

Ставропольского края Ю.В.Петрич