

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**Администрация
сельского поселения
Кротовка
муниципального района
Кинель-Черкасский
Самарской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 ноября 2023 г. № 207

«Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области, Постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (согласно приложению).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Кротовские Будни», а также разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Кинель-Черкасского района Самарской области в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.kinel-cherkassy.ru/>.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава сельского поселения Кротовка
муниципального района Кинель-Черкасский
Самарской области



А.Н.Данильцева

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-
Черкасский, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении
муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления Администрацией сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностными лицами Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский (далее - должностные лица), муниципальными служащими муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, выразившееся в их неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Понятия, используемые в настоящем Порядке применяются в значениях, определённых указанным Федеральным законом.

2. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в Администрацию сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее — заявители).

3. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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 (локального акта) с назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностных лиц в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностного лица, муниципального служащего;

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 (с исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «г» пункта 8 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностного лица, муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действие (бездействием) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностных лиц, муниципальны

име заявителя, или в электронном виде. Жалоба рассматривается Администрацией сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский.

7. Жалоба в письменной форме может быть:

а) направлена по почте;

б) направлена через многофункциональный центр, в том числе муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области» (далее – МКУ «МФЦ»);

в) предоставлена лично в Администрацию сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский.

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

а) официального сайта Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органам предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3 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.

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

11. Прием жалоб в письменной форме в Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский осуществляется в Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский.

Жалоба незамедлительно или не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления направляется в Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский и регистрируется в день поступления. После чего на почтовый адрес заявителя направляется уведомление о направлении жалобы для рассмотрения в Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский.

Жалобы регистрируются в Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский в установленном порядке в журналах входящей корреспонденции. По желанию заявителя ему предоставляется копия жалобы с указанием дат приема жалобы и регистрационного номера.

12. Прием жалоб МКУ «МФЦ» осуществляется в филиале МКУ «МФЦ» муниципального образования. При поступлении жалобы в МКУ «МФЦ» обеспечивается ее передача Администрацию сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МКУ «МФЦ» и Администрацией сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский. Администрация сельского поселения

МФЦ» в части осуществления МКУ «МФЦ» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

13. Рассмотрение жалоб осуществляется главой сельского поселения Кротов муниципального района Кинель-Черкасский.

14. Уполномоченные в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка на рассмотрении жалоб должностные лица обеспечивают:

- а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;
- б) незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений или преступлений.

15. Администрация сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский обеспечивает:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, предоставляющих муниципальные услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) формирование и представление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), если предоставлена отчетность предусмотрено действующим законодательством.

16. Жалоба рассматривается в Администрации сельского поселения Кротов муниципального района Кинель-Черкасский в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба поступила в Администрацию сельского поселения Кротов муниципального района Кинель-Черкасский из органа, куда была направлена заявителем и компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, срок рассмотрения жалоб исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации сельского поселения Кротов муниципального района Кинель-Черкасский.

17. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронн форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае ес жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 8 настоящего Порядк ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой сельского поселен Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) наименование Администрации сельского поселения Кротовка муниципального райо Кинель-Черкасский, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличи должностного лица, принявшего решение по жалобе;

в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностн лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленн нарушений, в том числе срок выдачи (направления) результата предоставления муниципальн услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Администрация сельско поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский принимает исчерпывающ меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия тако решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

21. Администрация сельского поселения Кротовка муниципального района Кинел Черкасский отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения Администрации сельского поселения Кротовка муниципально района Кинель-Черкасский по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиям настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом настоящего Порядка.

22. Администрация сельского поселения Кротовка муниципального района Кинел Черкасский вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизн здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

23. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке соответствии с законодательством Российской Федерации.