****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БОГАТЫРЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ГОРШЕЧЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от «­­­14» июня 2017 г. № 16**

**«Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Богатыревского сельсовета**

**Горшеченского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района»**

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012г. № 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», Уставом МО « Богатыревский сельсовет» Горшеченского района Курской области, Администрация Богатыревского сельсовета Горшеченского района Курской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ :**

1. Утвердить прилагаемое  Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

**Глава Богатыревского сельсовета**

**Горшеченского района Т.А.Звягинцева**

# Приложение

# к постановлению Администрации

# Богатыревского сельсовета

# Горшеченского района

# от 14.06 2017 г. № 16

# 

# 

# Положение

# об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района

# 

# 1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее - жалобы).

# Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также на жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципальных учреждений, их руководителей и работников при предоставлении муниципальных (государственных) услуг.

# 2. Жалоба подается в приемную Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района.

# Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

# 3. Жалоба должна содержать:

# а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, или фамилию, имя, отчество (при наличии) его руководителя, муниципального служащего (работника), 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;

# в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его руководителя, муниципального служащего (работника);

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

# 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 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.

# 5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги).

# Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальных (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.

# 6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

# а) официального сайта Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

# б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (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 органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования)  с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

# 

# 7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

# 8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего (работника). Уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом в органе, предоставляющем муниципальную (государственную) услугу, является его руководитель либо лицо, исполняющее его обязанности.

# Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

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

# б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

# 9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, 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.

# 10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией Богатыревскогор сельсовета Горшеченского района (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

# 11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

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

# б) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

# в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

# г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

# д) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

# е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

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

# 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, руководителя либо муниципальных служащих (работников) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственных) услуг, на официальном сайте Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района, на Едином портале;

# в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, руководителей либо муниципальных служащих (работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

# г) формирование и представление ежеквартально главе Администрации Богатыревского сельсовета Горшеченского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

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

# В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его руководителя 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 течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

# 14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в письменной форме.

# При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами.

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

# 16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

# в) основания для принятия решения по жалобе;

# г) принятое по жалобе решение;

# д) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

# е) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

# 17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

# По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

# 18. В удовлетворении жалобы отказывается 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

# 19. Жалоба может быть оставлена 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.

# 20.  Решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, по рассмотрению жалоб могут быть обжалованы заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

# 