**КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ШУМИХИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМИХИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от  25.03.2021г. № 227

          г. Шумиха

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области и ее  должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц», Уставом Шумихинского муниципального округа Курганской области Администрация Шумихинского муниципального округа Курганской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации Шумихинского района от 03.05.2018 г. № 294 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шумихинского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Шумихинского района»;
3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Официальный вестник Администрации Шумихинского муниципального округа».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области.

Глава

Шумихинского муниципального округа

Курганской области                                                                                               С.И. Максимовских

Приложение

к постановлению Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области           от 25.03.2021г. № 227 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области»

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области и ее должностных лиц,  муниципальных служащих Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области**

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области (далее - Положение) определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области при предоставлении муниципальных услуг (далее – соответственно орган, предоставляющий муниципальную услугу, жалоба, муниципальный служащий).
2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).
3. Настоящее Положение не применяется в случаях, если федеральным законом 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.
4. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.
5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.
2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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).

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.

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

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

1. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 6 настоящего Положения, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.
2. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения Главы Шумихинского муниципального округа Курганской области, исполняющего полномочия главы местной администрации, жалоба подается непосредственно Главе Шумихинского муниципального округа Курганской области и рассматривается им в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением.
3. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 10 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.
4. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — многофункциональный центр). При поступлении жалобы соответствующий многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящим Положением органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим  соглашение о взаимодействии.

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами;

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

1. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения.

1. Жалоба на решение, действия (бездействие) уполномоченного на рассмотрение жалоб должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается Главе Шумихинского муниципального округа Курганской области, исполняющему полномочия главы местной администрации, и рассматривается им в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением.
2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 25.17 Закона Курганской области от 20 ноября 1995 года №25 «Об административных правонарушениях на территории Курганской области», уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы должностному лицу, уполномоченному составлять протоколы об административных правонарушениях.

1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

5) формирование и представление Главе Шумихинского муниципального округа Курганской области ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом) отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную 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 течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, устанавливаются в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 112 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме распоряжения Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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.

1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную 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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу и (или) органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.