**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е ПРОЕКТ**

АДМИНИСТРАЦИИ ПЕТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

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

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Петровского городского округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии со статьей 11.2 [Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг](http://docs.cntd.ru/document/902228011)» и [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»](http://docs.cntd.ru/document/902364567), администрация Петровского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Петровского городского округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих.

2. Отделам и органам администрация Петровского городского округа Ставропольского края, предоставляющим муниципальные услуги, обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Петровского городского округа Ставропольского края Редькина В.В.

4. Отделу по организационно кадровым вопросам и профилактике коррупционных правонарушений администрации Петровского городского округа Ставропольского разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Петровского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Глава Петровского

городского округа

Ставропольского края А.А.Захарченко

Проект постановления вносит управляющий делами администрации Петровского городского округа Ставропольского края

В.В.Редькин

Визируют:

Начальник правового отдела

администрации Петровского городского

округа Ставропольского края О.А.Нехаенко

Начальник отдела по организационно -

кадровым вопросам и профилактике

коррупционных правонарушений

администрации Петровского городского

округа Ставропольского края С.Н.Кулькина

Проект постановления подготовлен отделом информационных технологий и электронных услуг администрации Петровского городского округа Ставропольского края

И.В.Сыроватко

|  |
| --- |
| Утвержден |
| постановлением администрации Петровского городского округа  Ставропольского края |

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Петровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Петровского городского округа Ставропольского края, и их должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящие Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) (далее - жалобы) администрации Петровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Петровского городского округа Ставропольского края (далее - администрация, органы администрации) и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона № 210-ФЗ от 07 июля 2010 года «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 городского округа Ставропольского края, если обжалуется решение и действие (бездействие) администрации, заместителя главы администрации, муниципального служащего администрации, руководителя органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде;

б) в орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, если обжалуется решение и действие (бездействие) органа администрации, муниципального служащего органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

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 городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной 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.

5.В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем должностному лицу, в орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, данное должностное лицо, орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу на ее рассмотрение должностному лицу, в орган администрации, предоставляющий муниципальные услуги, уполномоченным на его 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, предоставляющем муниципальные услуги, уполномоченном на ее рассмотрение.

6. Жалоба, поступившая в администрацию, орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в сроки и в порядке, определенном инструкцией по делопроизводству соответственно в администрации, органе администрации.

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, предоставляющего муниципальную услугу, и на официальный сайт органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется органом администрации, предоставляющим муниципальную услугу.

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 предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию, орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Положением главой Петровского городского округа Ставропольского края. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации, органе администрации, предоставляющем муниципальные услуги, уполномоченном на ее рассмотрение.

9. Жалоба рассматривается:

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

б) руководителем органа администрации, предоставляющим муниципальную услугу, в случае, предусмотренном подпунктом «б» пункта 2 настоящего Положения.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 [Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях](http://docs.cntd.ru/document/901807667), или признаков состава преступления администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

11. Администрация, органы администрации, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органов администрации, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации Петровского городского округа Ставропольского края, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органов администрации, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, 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.

12. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законодательством.

13. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с [частью 7 статьи 11](consultantplus://offline/ref=F7638F757AB0BCAC8B425C30581D07002710D49632DC1F212B5D826727D92BB614394E8A1Cr7T1M).2 Федерального закона.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения.

При удовлетворении жалобы администрация, орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, законодательством Ставропольского края, муниципальными нормативно-правовыми актами.

При удовлетворений жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, органом администрации, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

14. Письменный мотивированный 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](consultantplus://offline/ref=406632DA162C54D5513B4A47369C1882C8B63E1A2E544F884054A23FFBE78E3033025BF58A2C02M).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.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, 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 муниципальной услуги;

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

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается:

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

б) руководителем органа администрации, предоставляющим муниципальную услугу, в случае, предусмотренном подпунктом «б» пункта 9 настоящего Положения.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы 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.

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

19. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение главе Петровского городского округа Ставропольского края, в орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, и его должностному лицу, муниципальному служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.В.Редькин