**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОДЛЕСНОЕ**

**ВОЛОГОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 31.07.2018г. №214**

**п. Огарково**

**Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб**

**на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района,**

**ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на**

**решения и действия (бездействие) многофункционального центра,**

**работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 [№ 210-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № [840](http://frmnpavo1:8080/content/act/a15a49e7-7297-4bcb-be1d-812c1a11be37.doc) «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», администрация сельского поселения Подлесное

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг.

 2. Настоящее постановление вступает в силу после официального обнародования и подлежит размещению на официальном сайте сельского поселения Подлесное в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**И.о. главы поселения А.Г. Рассохин**

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района

 от 31.07.2018 №214

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения**

**жалоб на решения и действия (бездействие)**

**администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района,**

**ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействия) многофункционального центра, работников многофункционального центра**

**при предоставлении муниципальных услуг**

**(далее – Положение)**

1. Настоящим Положением в соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года [№ 210-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливаются особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействия) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг (далее по тексту – жалоба, органы, предоставляющие муниципальные услуги).

1.1. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих администрации сельского поселения Подлесное, предоставляющих муниципальные услуги, подаются в администрацию сельского поселения Подлесное и подлежат рассмотрению Главой администрации сельского поселения Подлесное, а в период его временного отсутствия - лицом, исполняющим обязанности Главы сельского поселения Подлесное (далее – уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо).

1.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются в многофункциональный центр и подлежат рассмотрению руководителем этого многофункционального центра (далее – уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо). Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Вологодской области (далее – уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами сельского поселения Подлесное для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения Подлесное для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения Подлесное. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения Подлесное;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) 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 Вологодской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения Подлесное. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

3.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, к жалобе прилагается документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, предоставляется:

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 о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

4. Жалоба на бумажном носителе может быть:

а) направлена по почте,

б) подана через многофункциональный центр (Автономное учреждение Вологодского муниципального района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ МФЦ ВМР), 160011, г. Вологда, ул. Герцена, 63А),

в) подана при личном приеме заявителя в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, 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).

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

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальных услуг.

Прием жалоб в письменной форме на решения и действия (бездействие) АУ МФЦ ВМР осуществляется администрацией Вологодского муниципального района в соответствии со временем ее работы.

5. Жалоба в электронной форме может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

а) электронной почты администрации сельского поселения Подлесное: podlessovet.ogarkovo@ya.ru;

б) официального сайта сельского поселения Подлесное Вологодского муниципального района (<http://www.podlesnoe-sp.ru>), многофункционального центра (http://volrn.mfc35.ru),

в) единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (https://www.gosuslugi.ru) либо портала государственных и муниципальных услуг Вологодской области (https://gosuslugi35.ru) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников),

г) 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 (https://do.gosuslugi.ru) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников).

6. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган, многофункциональный центр обеспечивает направление жалобы уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу 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.

7. При поступлении жалобы через многофункциональный центр АУ МФЦ ВМР обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (должностному лицу) 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.

8. При поступлении жалобы через многофункциональный центр АУ МФЦ ВМР обеспечивает ее передачу в администрацию поселения не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации поселения.

9. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

9. Администрация поселения, многофункциональный центр, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте сельского поселения Подлесное (www.podlesnoe-sp.ru);

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

10. Жалоба, поступившая в администрацию поселения, 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 администрации поселения, ее должностного лица многофункционального центра 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.

11. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо вправе:

пригласить для рассмотрения жалобы заявителя, а также руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя многофункционального центра, действия (бездействие), решения которого обжалуются, а также иных должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалистов, экспертов, обладающих информацией, необходимой для рассмотрения жалобы по существу;

запросить объяснения, документы и иные материалы, необходимые для рассмотрения жалобы.

12. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

подготовить заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы;

подготовить предложения о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления муниципальных услуг, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, и не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, направить в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения Подлесное;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо 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.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "г" пункта 5 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, должностном лице либо муниципальном служащем, многофункциональном центре, работнике многофункционального центра, 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 порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо 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.

17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

18. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным Главой поселения хранятся в администрации поселения.