

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГО

ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 04 сентября 2019г.  | г. Новоалександровск | № 1307 |

Об утверждении [Положени](#P38)я об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Новоалександровском городском округе» и его работников при предоставлении государственных и 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», 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P38) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Новоалександровском городском округе» и его работников при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Отделам и отраслевым (функциональным) органам администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, осуществляющим предоставление государственных и муниципальных услуг, муниципальному бюджетному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Новоалександровском городском округе» обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](#P38), утвержденным настоящим постановлением.

3. Опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Новоалександровский вестник» и разместить на официальном портале Новоалександровского городского округа Ставропольского края (http://newalexandrovsk.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края Дубинина Н.Г.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава**

**Новоалександровского**

**городского округа**

**Ставропольского края С.Ф.Сагалаев**

Утверждено

постановлением администрации

Новоалександровского

городского округа

Ставропольского края

от 04 сентября 2019г. № 1307

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края и их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Новоалександровском городском округе» и его работников** **при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

1. **Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края, отраслевыми (функциональными) органами администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Новоалександровском городском округе» государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, органов администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее – администрация, органы администрации), и их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Новоалександровском городском округе» (далее – многофункциональный центр), его работников, при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

1. **Порядок подачи жалоб**

2. Жалоба подается заявителем или уполномоченным представителем:

на имя Главы Новоалександровского городского округа Ставропольского края, в случае если обжалуется решение и действия (бездействие) администрации, и ее должностного лица, муниципального служащего администрации, руководителя органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра (руководителя многофункционального центра) в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

 в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, в случае если обжалуется решение и действия (бездействие) органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего органа администрации в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

руководителю многофункционального центра, в случае если обжалуются решения, действия (бездействие) работника многофункционального центра.

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:

официального портала Новоалександровского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://newalexandrovsk.ru>);

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

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее – региональный портал);

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);

электронной почты администрации, органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра.

5. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем должностному лицу, в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, данное должностное лицо, орган администрации, многофункциональный центр в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу на рассмотрение должностному лицу, в орган администрации, уполномоченные на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информирует заявителя или его представителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации, органе администрации, предоставляющем государственные и (или) муниципальные услуги, уполномоченном на ее рассмотрение.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией, органом администрации предоставляющим государственные и (или) муниципальные услуги, многофункциональным центром в месте предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной и (или) муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной и (или) муниципальной услуги).

Жалоба, поступившая в администрацию, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 3](#P50) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. N 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 портал Новоалександровского городского округа Ставропольского края, определяется администрацией.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты и официальный сайт органа администрации, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра определяется органом администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональным центром.

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 на решения и действия (бездействие) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией, но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

1. **Порядок рассмотрения жалоб**

9. Жалоба рассматривается:

Главой Новоалександровского городского округа Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 2 настоящего Положения;

руководителем органа администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 2 настоящего Положения;

руководителем многофункционального центра в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 2 настоящего Положения.

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

11. Администрация, органы администрации, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном портале Новоалександровского городского округа Ставропольского края, на Едином портале и региональном портале;

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

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб на решения и действия (бездействие) администрации, органов администрации, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

12. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

13. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона, при этом заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах ее рассмотрения не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

При удовлетворении жалобы администрация, орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной и (или) муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, органом администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональным центром 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, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

14. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзаце пятом пункта 4 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной и (или) муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается:

Главой Новоалександровского городского округа Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 9 настоящего Положения;

руководителем органа администрации, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, в случае, предусмотренном [абзацем третьим пункта 9](#P67) настоящего Положения.

руководителем многофункционального центра, в случае, предусмотренном [абзацем четвертым пункта 9](#P67) 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. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

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

19. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального 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 подачу жалобы.

20. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение Главе Новоалександровского городского округа Ставропольского края, в орган администрации, предоставляющий государственную и (или) муниципальную услугу, многофункциональный центр, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_