**ПРОЕКТ**

**Курганская область**

**Куртамышский район**

**Костылевский сельсовет**

**Администрация Костылевского сельсовета**

##### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_.2015г. **№ \_\_\_\_**село Костылево |  |

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Костылевского сельсовета и ее  должностных лиц либо  муниципальных служащих Администрации Костылевского сельсовета**

 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», Уставом Костылевского сельсовета Куртамышского района Курганской области Администрация  Костылевского сельсовета
ПОСТАНОВЛЯЕТ:
      1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Костылевского сельсовета и ее  должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Костылевского сельсовета согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Обнародовать настоящее постановление на доске объявлений в Администрации сельсовета, на досках объявлений в центрах досуга д. Черноборье, д.Вехти, д.Клоктухино и разместить на официальном сайте Администрации Костылевского сельсовета Куртамышского района (по согласованию).

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Главу Костылевского сельсовета Филева Н.Г.

Глава Костылевского сельсовета Н.Г.Филев

                                     Приложение
к постановлению Администрации Костылевского сельсовета от \_\_\_2015 года     № \_\_     «Об утверждении Положения об особенностях  подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации\_Костылевского сельсовета и ее должностных лиц либо  муниципальных служащих Администрации Костылевского сельсовета»

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Костылевского сельсовета и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Костылевского сельсовета**

     1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Костылевского сельсовета и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Костылевского сельсовета (далее - Положение) определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Костылевского сельсовета и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Костылевского сельсовета при предоставлении муниципальных услуг (далее – Администрация Костылевского сельсовета, ее должностные лица либо муниципальные служащие; жалоба).
     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»).
     2. Жалоба подается в Администрацию Костылевского сельсовета в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, через многофункциональный центр (далее – МФЦ),  в случае предоставления муниципальной услуги через МФЦ, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.
     3. Жалоба должна содержать:
     1) наименование Администрации Костылевского сельсовета, ее 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) Администрации Костылевского сельсовета, ее должностного лица либо муниципального служащего;
     4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Костылевского сельсовета, ее должностного лица либо муниципального служащего. 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.
     5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией Костылевского сельсовета 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.
     6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:
     1) официального сайта Администрации Куртамышского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (по согласованию);
     2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).
     7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 4 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.
     8. Жалоба рассматривается Администрацией Костылевского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации Костылевского сельсовета, ее должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения Главы Костылевского сельсовета, жалоба подается непосредственно Главе Костылевского сельсовета и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.
9. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию Костылевского сельсовета, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация Костылевского сельсовета направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.
     10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию Костылевского сельсовета в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией Костылевского сельсовета (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 настоящим Положением Администрацией Костылевского сельсовета, заключившей  соглашение о взаимодействии.
     При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Костылевского сельсовета.
     11. 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  Костылевского сельсовета для предоставления муниципальной услуги;
     4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами Костылевского сельсовета 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 Костылевского сельсовета;
     6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами Костылевского сельсовета;
     7) отказ Администрации Костылевского сельсовета, ее должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
12. Уполномоченным на рассмотрение жалоб в  Администрации Костылевского сельсовета является помощник Главы Костылевского сельсовета, обеспечивающий прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящего Положения, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.
Жалоба на решение, действие (бездействие) должностного лица Администрации Костылевского сельсовета, уполномоченного на рассмотрение жалоб,  подается руководителю Администрации Костылевского сельсовета и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.
     13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в  Администрации Костылевского сельсовета, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.
     14. Администрация Костылевского сельсовета  обеспечивает:
     1) оснащение мест приема жалоб;
     2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Костылевского сельсовета, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на доске объявлений Администрации Костылевского сельсовета села Камаган и доске объявлений в деревнях Острова, Донки, Путиловка, Чесноковка, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на ее официальном сайте, на Едином портале;
     3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Костылевского сельсовета, ее 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 предоставление ежемесячно Главе Костылевского сельсовета отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).
     15. Жалоба, поступившая в Администрацию Костылевского сельсовета, 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 Костылевского сельсовета, ее 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.
     16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Костылевского сельсовета принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме распоряжения Администрации Костылевского сельсовета.
     При удовлетворении жалобы Администрация Костылевского сельсовета 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.
     17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
     18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
     1) наименование Администрации Костылевского сельсовета, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее 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.
     19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации Костылевского сельсовета.
     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 и (или) Администрации Костылевского сельсовета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.
     20. Администрация Костылевского сельсовета отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
     1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
     2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
     3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
     21. Администрация Костылевского сельсовета вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
     1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
     2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.