**АДМИНИСТРАЦИЯ УДАЧИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БОЛЬШЕУЛУЙСКОГО РАЙОНА**

**КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22.07.2022 с. Удачное № 29

|  |
| --- |
| Об утверждении Положения об особенностяхподачи и рассмотрения жалоб при предоставлении 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», руководствуясь статьями 16, 19, Устава Удачинского сельсовета,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить [Положение](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CUser%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8F%D1%85%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.doc#P27) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг, согласно приложению.

 2.Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Большеулуйского района» и на Интернет - сайте администрации Большеулуйского района в разделе «Сельские Советы» подразделе «Удачинский сельсовет».

 3. Постановление вступает в силу в день, следующим за днем его официального опубликования.

Глава сельсовета М.В.Лавринович

 Приложение к постановлению Администрации Удачинского сельсовета

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг на решения и действия (бездействие) органов администрации Удачинского сельсовета, предоставляющих муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), должностных лиц либо муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалоба).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

3. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона № 210-ФЗ.

4. Нормы настоящего Положения не применяются, если федеральными законами установлен специальный порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб.

**II. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

5. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, нарушение порядка предоставления которой обжалуется заявителем.

6. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

7. Жалоба на бумажном носителе может быть подана:

непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по адресу и в часы приема, указанные на официальном сайте администрации сельсовета adm-udach@mail.ru в разделе «Интернет-приемная»;

почтовым отправлением по местонахождению органа, предоставляющего муниципальную услугу;

через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) в случае, если муниципальная услуга, порядок предоставления которой обжалуется, оказывается на базе МФЦ в соответствии с действующим соглашением о взаимодействии между администрацией сельсовета и МФЦ (далее - Соглашение).

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении на должность, в соответствии с которым такое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

9. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта администрации сельсовета adm-udach@mail.ru (далее - Сайт) при переходе по ссылке «Интернет-приемная»;

регионального портала государственных и муниципальных услуг gosuslugi.krskstate.ru (далее - РПГУ) на странице муниципальной услуги, нажав кнопку "Подать жалобу";

единого портала государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru (далее - ЕГПУ) при переходе на портал "Досудебное обжалование".

10. Жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

11. При поступлении жалобы через МФЦ он обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены Соглашением.

12. Жалоба рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностным лицом этого органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы.

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

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами Удачинского сельсовета;

в удовлетворении жалобы отказывается.

14. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) если обжалуемые действия органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностных лиц либо муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальные услуги, являются правомерными;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

15. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов их семей;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес);

в) жалоба направлена не по компетенции органа администрации сельсовета.

Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней с даты регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения:

в письменной форме почтовым отправлением;

по желанию заявителя в форме электронного документа путем направления в раздел «Личный кабинет» на Сайте (в случае если жалоба была направлена посредством Сайта) или в раздел «Личный кабинет» на портале «Досудебное обжалование» (в случае если жалоба была направлена способом, указанным в [абзацах третьем](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CUser%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8F%D1%85%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.doc#P54), [четвертом пункта 9](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5CUser%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8F%D1%85%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1.doc#P55) настоящего Положения).

17. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, нормы настоящего Положения не применяются и заявитель в течение двух рабочих дней с даты регистрации жалобы уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.