**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАНИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПАНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 01.07.2024г. № 203

р.п. Панино

|  |
| --- |
| Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих 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», на основании Устава Панинского городского поселения, администрация Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области п о с т а н о в л я е т:

1.Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. Опубликовать настоящее постановление в официальном периодическом печатном издании Панинского городского поселения «Панинский муниципальный вестник «Официально» и разместить на официальном сайте администрации Панинского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы администрации

Панинского городского поселения В.В. Шишацкий

Приложение к постановлению

администрации Панинского городского поселения

от 01.07.2024г. №203

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Жалоба, не удовлетворяющая требованиям Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, в том числе ранее обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявитель).

4. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе в случаях, указанных в статье 11.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5. Жалоба подается в администрацию Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

6. При подаче жалобы лично заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через представителя должен быть представлен документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 6 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Содержание жалобы должно соответствовать требованиям, указанным в части 5 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области по адресу: Воронежская область, Панинский район, р.п. Панино, ул. 9 Января, д.6-а.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте на адрес, указанный в абзаце первом настоящего пункта.

10. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) официального сайта Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

11. Жалоба на неправомерные решения и действия (бездействие) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области, ее должностных лиц и муниципальных служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг как в письменном, так и в электронном виде (далее - многофункциональный центр). При этом многофункциональный центр осуществляет прием жалоб, касающихся только тех муниципальных услуг, в отношении которых заключены соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области (далее - соглашение о взаимодействии).

При подаче жалобы через многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в администрацию Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12. Жалоба, принятая администрацией Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

13. Поданная в администрацию Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области жалоба, принятие решения по которой не входит в ее компетенцию, подлежит регистрации в соответствии с пунктом 12 настоящего Положения.

Такая жалоба направляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, с уведомлением об этом заявителя.

14. Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа 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 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

15. 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 Воронежской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 15 настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

17. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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.

4) отсутствие нарушений в решениях и действиях (бездействии) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области, ее должностных лиц и муниципальных служащих.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) фамилия, имя, отчество (при наличии) для заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;

2) сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области, ее должностных лиц и муниципальных служащих;

3) наименование муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых администрацией Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной (государственной) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

8) должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе.

19. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В этом случае должностное лицо, рассматривающее жалобу, не позднее срока окончания ее рассмотрения, установленного в соответствии с пунктом 14 настоящего Положения, прекращает ее рассмотрение и извещает об этом в письменной или электронной форме заявителя. В случаях, указанных в пункте 21 настоящего Положения, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

20. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, и чьи решения, действия (бездействие) обжалуются, а также членов его семьи администрации Панинского городского поселения Панинского муниципального района Воронежской области вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

21. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, в том числе предусмотренного частями 3, 5 статьи 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов в прокуратуру Панинского района.