**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КОСТРОМСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ЧУХЛОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ГОРОД ЧУХЛОМА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

4 февраля 2022 № 14

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения**

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

**администрации городского поселения город Чухлома**

**Чухломского муниципального района Костромской области,**

**должностных лиц и 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», руководствуясь Уставом муниципального образования городское поселение город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, администрация городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) **администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Глава городского поселения город Чухлома М.И. Гусева

Утвержден

постановлением администрации городского поселения

город Чухлома Чухломского муниципального района

Костромской области от 04 февраля 2022 № 14

**Порядок подачи и рассмотрения**

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

**администрации городского поселения город Чухлома**

**Чухломского муниципального района Костромской области,**

**должностных лиц и муниципальных служащих**

**при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления администрацией городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, её самостоятельными структурными и структурными подразделениями (далее вместе именуются – структурные подразделения), должностными лицами Администрации город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, её структурных подразделений (далее вместе именуются – должностные лица), муниципальными служащими муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, выразившееся в их неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных указанным Федеральным законом.

2. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу (далее по тексту также – структурное подразделение) с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

3. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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 (локального акта) о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области и муниципальными правовыми актами городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области и муниципальными правовыми актами городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) 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, иными нормативными правовыми актами Костромской области и муниципальными правовыми актами городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области и муниципальными правовыми актами городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области;

ж) отказ администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурного подразделения, должностных лиц в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) 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 Костромской области, муниципальными правовыми актами городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурного подразделения, должностного лица, муниципального служащего;

б) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта8 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурного подразделения, должностного лица, муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурного подразделения, должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурного подразделения, должностных лиц, муниципальных служащих, руководителя структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области или в структурное подразделение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба рассматривается администрацией городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются непосредственно в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области (главе городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области).

7. Жалоба в письменной форме может быть:

а) направлена по почте;

б) направлена через многофункциональный центр, в том числе областное государственное казенное учреждение Костромской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ «МФЦ»);

в) предоставлена лично в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области или в структурное подразделение.

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

а) официального сайта администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области или структурного подразделения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал);

в) 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) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте3 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

11. Прием жалоб в письменной форме в администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области осуществляется в общем отделе администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется и в структурном подразделении, предоставляющем муниципальную услугу. В этом случае жалоба незамедлительно или не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, направляется в общий отдел администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области и регистрируется в день поступления. После чего на почтовый адрес заявителя направляется уведомление о направлении жалобы для рассмотрения в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в общем отделе администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

Жалобы регистрируются в администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области и в структурном подразделении в установленном порядке в журналах входящей корреспонденции. По желанию заявителя ему предоставляется копия жалобы с указанием даты приёма жалобы и регистрационного номера.

12. Прием жалоб ОГКУ «МФЦ» осуществляется в ОГКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Чухломского муниципального района Костромской области». При поступлении жалобы в ОГКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Чухломского муниципального района Костромской области» обеспечивается ее передача в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ОГКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Костромской области» и администрацией городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области. Администрация городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области обеспечивает заключение соглашений о взаимодействии (дополнительных соглашений к соглашениям о взаимодействии) с ОГКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Костромской области» в части осуществления ОГКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Костромской области» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

13. Рассмотрение жалоб осуществляется главой городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области. По поручению главы городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области рассмотрение жалоб осуществляет заместитель главы администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

14. Уполномоченное в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка на рассмотрение жалоб должностное лицо обеспечивает:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений или преступлений.

15. Администрация городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурные подразделения обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурных подразделений, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области и структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурных подразделений, должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), если предоставление отчётности предусмотрено действующим законодательством.

16. Жалоба рассматривается в администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, 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.

В случае если жалоба поступила в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области из органа, куда была направлена заявителем и в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

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

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, структурным подразделением 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 Костромской области, муниципальными правовыми актами городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 8 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) наименование администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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 выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы администрация городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

21. Администрация городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 5 настоящего Порядка.

22. Администрация городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

23. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.