**О внесении изменений в постановление администрации**

**муниципального образования город-курорт Геленджик**

**от 22 ноября 2013 года №3077 «Об утверждении Порядка**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**

**(бездействие) администрации муниципального образования**

**город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных**

**служащих муниципального образования город-курорт Геленджик**

**при предоставлении муниципальных услуг»**

В целях приведения муниципальных правовых актов муниципального образования город-курорт Геленджик в соответствие с законодательством Российской Федерации, руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции Федерального закона от 18 апреля 2018 года №78-ФЗ), 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, долж-ностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц» (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 25 октября 2017 года №1296), учитывая постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года №100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края» (в редакции постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 18 мая 2017 года № 336), в соответствии со статьями 16, 32, 37, 43 Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 18 апреля 2018 года №83-ФЗ), статьями 7, 32, 70 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, п о с т а н о в л я ю:

1. Внести в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 22 ноября 2013 года №3077 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг» следующие изменения:

1) наименование постановления изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих»;

2) пункт 1 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих»;

3) пункт 2 постановления изложить в следующей редакции:

«2. Отраслевым (функциональным) и территориальным органам админи-страции муниципального образования город-курорт Геленджик, обеспечиваю-щим предоставление муниципальных услуг, и филиалу государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в городе Геленджик разместить текст настоящего постановления в местах предоставления муниципальных услуг»;

4) в пункте 4 постановления слова «С.В. Лаврентьеву» заменить словами «А.В. Крохмаль»;

5) приложение к постановлению изложить в редакции приложения к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление опубликовать в Геленджикской городской газете «Прибой» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования

город-курорт Геленджик В.А. Хрестин

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  к постановлению администрации  муниципального образования  город-курорт Геленджик  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_  «ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕНЫ  постановлением администрации  муниципального образования  город-курорт Геленджик  от 22 ноября 2013 года №3077  (в редакции постановления  администрации муниципального  образования город-курорт Геленджик)  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_ |

ОСОБЕННОСТИ

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

администрации муниципального образования город-курорт

Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих

(далее - Особенности)

1. Общие положения

1.1.Настоящие Особенности определяют особенности подачи и рассмот-рения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципаль-ного образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муници-пальных служащих администрации муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг в соответствии с Феде-ральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предостав-ления государственных и муниципальных услуг».

1.2.Действие Особенностей 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»).

1.3.Положения Особенностей не применяются в случае, если федераль-ным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципальных служащих.

1.4.Термины, используемые в Особенностях:

муниципальная услуга – деятельность по реализации функций админи-страции муниципального образования город-курорт Геленджик, которая осуществляется по запросам заявителей, в пределах полномочий администра-ции муниципального образования город-курорт Геленджик, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования город-курорт Геленджик;

орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация муниципального образования город-курорт Геленджик;

орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, – отрас-левой (функциональный), территориальный орган администрации, обеспечи-вающий предоставление муниципальной услуги;

должностное лицо – должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу;

заявитель – физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

жалоба – требование заявителя или его законного представителя о восста-новлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим органа, предоставляющего муниципальную услугу, при получении данным заявителем муниципальной услуги.

1.5.Уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих, является орган, предоставляющий муниципальную услугу, в лице управления экономики администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – управление экономики).

2.Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную

услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную

услугу, муниципальных служащих органа, предоставляющего

муниципальную услугу

2.1 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, на имя руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, и регистри-руется в управлении делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – управление делами).

Жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муници-пальную услугу, муниципальных служащих рассматриваются управлением экономики.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, – главой муниципального образования город-курорт Геленджик.

2.2.Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляю-щего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена способами, установленными частью 2 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно: по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муни-ципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации муниципального образо-вания город-курорт Геленджик, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – портал Краснодарского края), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с использованием 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 с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - система досудебного обжалования).

2.4. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг. В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

2.6. При подаче жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муници-пальных служащих через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, многофункциональный центр госу-дарственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в управление делами в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодей-ствии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в управлении делами.

2.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.5 Особенностей, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяю-щий личность заявителя, не требуется.

2.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно: в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

2.9. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо государственной информационной системе Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его долж-ностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и предоставление в соответствии с требованиями Особен-ностей ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.10.Жалоба должна содержать сведения, предусмотренные частью 5 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, долж-ностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муни-ципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

фамилию, имя, отчество (последнее – 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2.1 Особенностей, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в управление экономики и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в управлении делами.

2.12. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, поданной в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в управление экономики.

При рассмотрении жалобы управлением экономики запрашиваются в органе, обеспечивающем предоставление соответствующей муниципальной услуги, копия решения, которое обжалуется, а также материалы и информация, послужившие основанием для принятия данного решения, осуществление действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги.

Запрос управления экономики, поступивший в орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, регистрируется в день его поступления.

Руководитель органа, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, получивший запрос управления экономики в связи с рассмотрением жалобы, в течение двух рабочих дней со дня регистрации запроса направляет запрашиваемую информацию и материалы в бумажном виде в адрес управления экономики, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

2.13. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государст-венных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетво-рении, которое подписывается заместителем главы муниципального образова-ния город-курорт Геленджик по вопросам экономического развития и имущест-венных отношений. Копия данного решения также направляется в орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, в целях устранения нарушений, выявленных в процессе предоставления муниципальной услуги.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги, но не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.14. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направ-ляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 2.13 Особенностей, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае, если жалоба была направлена в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

2.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявлен-ных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.16. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Особенностей в отношении одного и того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Кроме того, не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муници-пального служащего, а также несоответствия законодательству принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги не установлены.

2.17. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направив-шего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) если текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем в тече-ние семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направив-шему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) если текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяс-нением порядка обжалования данного судебного решения.

2.18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставлен-ных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

2.19. В случае, если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, первый заместитель главы муниципального образования город-курорт Геленджик вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган, предоставляющий муниципальную услугу, о чем уведомляется заявитель, направивший жалобу.

2.20. В случае поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, письменной жалобы, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему жалобу, в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

2.21. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.22. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставлен-ных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муници-пальную услугу.

2.23. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступ-ления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотре-нию жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3. Формирование и предоставление отчетности о полученных

и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве

удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

Управление экономики подготавливает сводную информацию о получен-ных и рассмотренных жалобах и направляет ее до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заместителю главы по вопросам экономического развития и имущественных отношений, а также обеспечивает ее размещение на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Начальник управления экономики

администрации муниципального

образования город-курорт Геленджик А.К. Ананиади