****

**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СЕРДОБСКА CЕРДОБСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКой ОБЛАСТи**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от №

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области, должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь статьей 21 Устава города Сердобска Сердобского района Пензенской области, администрация города Сердобска Сердобского района Пензенской области,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области, должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области при предоставлении муниципальных услуг (далее - Порядок).

2. Установить, что в случае, если федеральным законом, которым руководствуется при предоставлении муниципальной услуги администрация города Сердобска Сердобского района Пензенской области, установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, либо муниципальных служащих, положения Порядка не применяются.

3. Признать утратившим силу постановление администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области от 02.12.2019 N 610 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления администрации города Сердобска, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

4. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Вестник города Сердобска» и разметить на официальном сайте администрации города Сердобска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области.

**Главы администрации С.А. Варламов**

Утвержден

постановлением администрации

города Сердобска Сердобского

района Пензенской области

от №

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области, должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области при предоставлении муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации города Сердобска Сердобского района Пензенской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб, поданных с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), в процессе получения муниципальных услуг.

2. Жалоба подается в администрацию города Сердобска Сердобского района Пензенской области, предоставляющую муниципальные услуги (далее - Администрация), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

а) официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Администрации);

б) электронной почты Администрации;

в) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

г) региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (далее - Региональный портал);

д) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Подача жалобы и документов, предусмотренных пунктами 3 и 4 настоящего Порядка, в электронном виде осуществляется заявителем (представителем заявителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Рассмотрение жалоб осуществляется уполномоченными на это должностным лицом и (или) муниципальным служащим Администрации в отношении решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих.

В случае если обжалуются решения главы Администрации, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно главе Администрации и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сердобска Сердобского района Пензенской области (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

Жалоба рассматривается Администрацией в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

10. В Администрации определяются уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо и (или) муниципальный служащий, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 8 настоящего Порядка.

11. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих Администрации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации, на Региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих Администрации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация принимает решение об удовлетворении жалобы либо отказе в ее удовлетворении.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

13. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "д" пункта 5 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации.

15. Администрация 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.