

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**НИЦИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**СЛОБОДО-ТУРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

***П О С Т А Н О В Л Е Н И Е***

*от 01 марта 2019 года*

*с. Ницинское*

***№ 18а***

**«Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Ницинского сельского поселения, ее должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 N 828-ПП "Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников",

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Ницинского сельского поселения, подведомственных ей муниципальных учреждений Ницинского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации Ницинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги (приложение).

2. Опубликовать настоящее Постановление в печатном средстве массовой информации Думы и Администрации Ницинского сельского поселения «Информационный вестник Ницинского сельского поселения» и разместить на официальном сайте Ницинского сельского поселения в сети «Интернет» ([www. http://nicinskoe.ru](www.%20http%3A//nicinskoe.ru)).

3. Контроль по исполнению настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Ницинского сельского поселения Т.А. Кузеванова

Приложение

Утверждено

Постановлением администрации

Ницинского сельского поселения

от 01 марта 2019 г. №18а

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ**

**НИЦИНСКОГО СЕЛЬКОГО ПОСЕЛЕНИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ НИЦИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ НИЦИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Ницинского сельского поселения, а также подведомственных ей муниципальных учреждений Ницинского сельского поселения (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу) и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации Ницинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалоба).
2. Действие настоящего положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1 настоящего положения, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
3. Настоящее Положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**НА ОРГАН, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
2. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
3. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
4. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
6. 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 и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами;
7. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами;
8. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
9. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
10. 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами;
11. требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

1. Жалоба подается в администрацию Ницинского сельского поселения на имя главы Ницинского сельского поселения или заместителя главы администрации Ницинского сельского поселения.

Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

1. При поступлении жалобы в многофункциональный центр последний обеспечивает передачу указанной жалобы в администрацию Ницинского сельского поселения на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.
2. 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. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
2. 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).
3. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:
4. официального сайта органов местного самоуправления Ницинского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет);
5. федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);
6. портала федеральной государственной информационной системы (https://do.gosuslugi.ru/), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - информационная система досудебного обжалования);
7. сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в части 2 пункта 7 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.

1. Жалоба должна содержать:
	1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, работника муниципальной организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
	2. 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;
	3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника муниципальной организации;
	4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника муниципальной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
2. Орган, оказывающий муниципальную услугу, обеспечивает:
	1. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, ответственных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;
	2. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, ответственных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.
3. Администрация Ницинского сельского поселения определяет должностных лиц и (или) работников за прием и регистрацию жалоб, за рассмотрение жалоб.

Указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают:

* 1. прием и рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями настоящего положения;
	2. размещение информации о жалобе в информационной системе досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".
1. В администрации Ницинского сельского поселения обеспечивается оснащение места приема жалоб.
2. Поступившая жалоба подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Ницинского сельского поселения, подведомственных ей муниципальных учреждений Ницинского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации Ницинского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги (далее - журнал учета жалоб), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи жалобы через многофункциональный центр, регистрация ее осуществляется в день поступления в администрацию Ницинского сельского поселения.

1. Журнал учета жалоб ведется в бумажном варианте по форме, установленной в приложении к настоящему положению. Ответы на жалобы также регистрируются в журнале учета жалоб.
2. В целях соблюдения сроков рассмотрения жалобы лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб, обеспечивает ежедневную проверку наличия в подсистеме "Досудебное обжалование" новых жалоб.
3. В случае поступления новой жалобы лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб, просматривает сведения, указанные в жалобе, проверяет наличие основания для оставления жалобы без ответа.

При выявлении в жалобе оснований для оставления жалобы без ответа лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб, фиксирует в подсистеме "Досудебное обжалование" факт оставления жалобы без ответа. Дальнейшая работа с жалобой не осуществляется.

1. В случае если основания для оставления жалобы без ответа не выявлены, лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб, передает жалобу должностному лицу, ответственному за рассмотрение жалобы.
2. Жалоба рассматривается в течение 15 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 рабочих дней со дня ее регистрации.

1. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
	2. в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы администрация Ницинского сельского поселения, подведомственные ей муниципальные учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
	1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
	2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
	3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

* 1. решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;
	2. в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:
* сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
* информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;
* извинения за доставленные неудобства;
* информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;
	1. в случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;
	2. сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.
1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Ницинского сельского поселения либо заместителем главы администрации Ницинского сельского поселения.
2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, подписанный электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", ответ заявителю направляется посредством данной системы.
3. Администрация Ницинского сельского поселения отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:
	1. наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;
	2. подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
	3. наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;
	4. признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, работников муниципальных учреждений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.
4. Администрация Ницинского сельского поселения вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:
	1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
	2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.
5. Администрация Ницинского сельского поселения сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.
7. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, настоящее положение не применяется, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

Приложение

к Положению об особенностях подачи и

рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) администрации

Ницинского сельского поселения,

подведомственных ей

муниципальных учреждений

Ницинского сельского поселения

и их должностных лиц,

муниципальных служащих администрации

Ницинского сельского поселения,

предоставляющих муниципальные услуги

ЖУРНАЛ

учета жалоб на решения и действия (бездействие)

администрации Ницинского сельского поселения,

подведомственных ей муниципальных учреждений

Ницинского сельского поселения и их должностных лиц,

муниципальных служащих администрации

Ницинского сельского поселения,

предоставляющих муниципальные услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления жалобы | Ф.И.О. лица, обратившегося с жалобой, и адрес проживания | Краткое содержание жалобы | Результат рассмотрения жалобы | Дата, номер регистрации ответа на обращение | Способ поступления жалобы |