АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОБИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 00.00.2019 с.Лобино Проект

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области и её должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц», [Уставом](consultantplus://offline/ref=333C371CC57D22178773D08B02B589FDC8737F3AD0C5500DC10EE6714E4187356E1CCB9A2AA482B340E6CEDBA2C7117790F9UCK) Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области и её должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее - Порядок).

2. Заместителю главы Лобинского сельсовета (Коваль Л.В.) опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании « Вестник» органов местного самоуправления Лобинского сельсовета и разместить на официальном сайте администрации Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области. Обеспечить отправку данного постановления в Управление законопроектных работ и ведения регистра Министерства юстиции Новосибирской области в установленном законом порядке.

3. Контроль, за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Лобинского сельсовета

Краснозерского района

Новосибирской области Ю.А.Довгаль

 Приложение

к постановлению администрации

Лобинского сельсовета

Краснозерского района

Новосибирской области

От 00.00.2019 №

**Порядок**

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области и её должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области, её должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалоба).  
 Действие настоящего Порядка 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  № 210-ФЗ).  
 2. Жалоба подается в администрацию Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области (далее - администрация) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.  
 3.Жалоба должна содержать:  
 а) наименование администрации, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, муниципального служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  
 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» пункта 6 настоящего Порядка);  
 в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, муниципального служащего;  
 г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием и (бездействием) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.  
 4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.  
 В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:  
 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 о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.   
 5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).  
 Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.  
 Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.  
 В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:  
 а) официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  
 б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал); в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  
 7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 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.

8. Жалоба рассматривается администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, порядок которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих участвующих в предоставлении муниципальных услуг. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, жалоба подается Главе Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области (далее - Глава).

Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) Главы подается непосредственно Главе и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.  
 9. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.  
 Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.  
 10. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:  
 а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области для предоставления муниципальной услуги;  
 г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области для предоставления муниципальной услуги;  
 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, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области;  
 ж) отказ администрации, предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. Администрация, предоставляющая муниципальные услуги определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, 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 9](consultantplus://offline/ref=6A3FF525A5A6F5472CC7318B910BBC1BC79505ADDB9AACAE139D2D6AEA47BBE43E9E2D16D965BBBFC7CA4A4D3A51433462096A726A4B3F31tD07I) настоящего Порядка.  
 12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  
 13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:  
 а) оснащение мест приема жалоб;  
 б) информирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;  
 в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) органов, их должностных лиц, муниципальных служащих предоставляющих муниципальные услуги в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

г) формирование и представление ежеквартально, в срок не позднее 15 числа следующего за отчетным кварталом, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).  
 14. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  
 В случае обжалования отказа администрации, предоставляющей муниципальную услугу, её должностных лиц, муниципальных служащих 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.  
 15. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:  
 а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Лобинского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.  
 16. При удовлетворении жалобы администрация принимает 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.  
 17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте «в» пункта 6](consultantplus://offline/ref=3889044EA4939BB8266A24617EC5F6C0418D8EB26A18F06FE636FB3538B63CA5E804D1583C9B65F1DB3A81717C29A72B14D44A658684C3C4aAS5K) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.  
 18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  
 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;  
 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;  
 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;  
 4) основания для принятия решения по жалобе;  
 5) принятое по жалобе решение;  
 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;  
 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.  
 19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным  на рассмотрение жалобы должностным лицом.

20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.  
 21. Основания отказа в удовлетворении жалобы:  
 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.  
 22. Жалоба не подлежит ответу в следующих случаях:  
 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

23. Администрация сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.