**АДМИНИСТРАЦИЯ КАЙЛИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18.06.2019 № 43

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 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» администрация Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в установленном порядке.

Глава Кайлинского сельсовета

Мошковского района Новосибирской области П.В. Чернов

Утверждено

постановлением

администрации Кайлинского сельсовета

Мошковского района Новосибирской области

от 18.06.2019 № 43

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия(бездействие) органов местного самоуправления Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, предоставляющих муниципальные услуги (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с учетом настоящего Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб (далее – Положение).

2. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) администрации Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, должностного лица либо муниципального служащего.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования, должностного лица либо муниципального служащего.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ администрации Кайлинского сельсовета Мошковского районаНовосибирской области, должностного лица администрации Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Новосибирской области, муниципальными правовыми актами;

10) 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 случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=F24C8E6DB66470D84A90B538122B6EF5326D500FCD8A971A2CB100508793B5FA8F4682501B83D894DE5922E2561ECA7DDE704B328FS7k5H) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица администрации Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области подаются главе муниципального образования.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации Кайлинского сельсовета Мошковского районаНовосибирской области, должностного лица, муниципального служащего, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации муниципального образования ([http://kaily.nso.ru](http://kaily.nso.ru/)) ЕПГУ (http://do.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в администрацию Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации муниципального образования 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.

7. 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 Новосибирской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем пункте Положения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией Кайлинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области 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.

9. 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.

10. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица, направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации муниципального образования, муниципального служащего, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия заявителя - физического лица и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

Если текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принимать решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в администрацию муниципального образования.

Работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в форме, предусмотренной пунктом 6 настоящего Положения.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.