**АДМИНИСТРАЦИЯ ДИВИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 25.09.2019 № 67-а**

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", администрация Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Вестник» Дивинского сельсовета и разместить на официальном сайте администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Дивинского сельсовета

Болотнинского района

Новосибирской области Е.А. Литвинова.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  к постановлению администрации  Дивинского сельсовета  Болотнинского района Новосибирской области  от 25.09.2019 № 67-а |

**Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра**

1. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу (далее – администрация), и ее должностных лиц, муниципальных служащих,а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра (далее - Особенности) определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации**,** и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Новосибирской области "Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - жалоба).

2. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) администрации, и ее должностных лиц, муниципальных служащих подается Главе Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Новосибирской области.

4. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего дня со дня ее поступления. В случае если жалоба подана заявителем должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пунктов 2](consultantplus://offline/ref=C9F50F9E0D7940852E8D77378B5ABACF09B10E0F533BAFF124AB087ABC4359191EEF87F92CABA7BE3BE0B8A8FF19912C5FC9BEB912CC9B353F87E90AR7JFE), [3](consultantplus://offline/ref=C9F50F9E0D7940852E8D77378B5ABACF09B10E0F533BAFF124AB087ABC4359191EEF87F92CABA7BE3BE0B8A8FC19912C5FC9BEB912CC9B353F87E90AR7JFE) настоящих Особенностей, указанное должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляет жалобу в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, с уведомлением заявителя о переадресации жалобы.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации,и ее должностных лиц, муниципальных служащих подается в письменной форме на бумажном носителе:

1) непосредственно в приемную администрации;

2) почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) администрации;

3) в ходе личного приема Главы Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, и ее должностных лиц, муниципальных служащих может быть направлена через многофункциональный центр, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", 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 (www.do.gosuslugi.ru) (далее - система досудебного обжалования), официального сайта администрации.

7. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра подается в письменной форме на бумажном носителе:

1) непосредственно в приемную многофункционального центра;

2) почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) многофункционального центра;

3) в ходе личного приема должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 3 настоящих Особенностей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра.

9. Жалоба, поступившая в администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2](consultantplus://offline/ref=E6FD520B1902EC29C98C6F031670A55F22EFF87CAA02F1CEC2761270EBD7E157CCCCEE6BF9604CA1CFE8B9EB6DE5F71CDE4332DF3318571304699774a0a3E), [3](consultantplus://offline/ref=E6FD520B1902EC29C98C6F031670A55F22EFF87CAA02F1CEC2761270EBD7E157CCCCEE6BF9604CA1CFE8B9EB6EE5F71CDE4332DF3318571304699774a0a3E) настоящих Особенностей, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, многофункционального центра 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.

10. 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, муниципальными правовыми актами Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 10](consultantplus://offline/ref=672503EE17FFEACAED5FA0B9A9DDD73D4DE5CBFC80BB29610C8AACEE39FE5DB193E3EA2C859171E4F2D0692951E35898CC7A57C9E54EA2227A8D3B7Fj1d1E) настоящих Особенностей, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 11](consultantplus://offline/ref=688AD060952D4DBFA2B1208C025AE42C96A5D6D26A4550F0016CEB42549062FEDB36137EE6BB6FCFEA9D7D4C4615C1B33133EFFB77D162D911EECD3FIEe6E) настоящих Особенностей, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, многофункциональным центром, 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.

13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 11](consultantplus://offline/ref=8CF91FA8FE71DD33775C711C655CF9BE040A65A95CD4142EB1BF53FD778DAAD26E6D875F4C9929F175C6652B36B656DE745054EDF15B7A69668CA1BAd4f6E) настоящих Особенностей, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

14. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя - юридического 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, муниципального служащего администрации, работника многофункционального центра, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2](consultantplus://offline/ref=42A5A1940DF584E33FA426E146B905B80D454B8EC787D46F9F5DCE6D1A46E3E0BC2B660E12ADF871B9576EEF4ED3CA2F066036C33331684982A701C0H6g4E), [3](consultantplus://offline/ref=42A5A1940DF584E33FA426E146B905B80D454B8EC787D46F9F5DCE6D1A46E3E0BC2B660E12ADF871B9576EEF4DD3CA2F066036C33331684982A701C0H6g4E) настоящих Особенностей, 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, в соответствии с [пунктом 4](consultantplus://offline/ref=E0D11EDBC1B48265FE46D8C0F50930FF019DF58AAEB5F50ED539DF42E2D71E097D9ECBEB34962220AFEF2092AE4C882FFFEB3968EC8CBE469F9234B5G0h2E) настоящих Особенностей, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя - юридического 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 ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2](consultantplus://offline/ref=C887AF81BC46425E4558E93E83FD90BAD041DE33895214FEBE66D66690043F66AE14349F5D9CF5CB8055F5946249A3D0D634A1813038291E12CC5164SFiBE), [3](consultantplus://offline/ref=C887AF81BC46425E4558E93E83FD90BAD041DE33895214FEBE66D66690043F66AE14349F5D9CF5CB8055F5946149A3D0D634A1813038291E12CC5164SFiBE) настоящих Особенностей, 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 одному и тому же должностному лицу. О данном 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, многофункциональный центр в соответствии с [пунктами 2](consultantplus://offline/ref=E3FD2DCC609D3FB38B4781D9823D64FB2EE118A0A199CA7C526268D798518C188852DC60FB2B92E94620477EC0E4A6A693A4EA31D37F6FE7F39EC171m6jFE), [3](consultantplus://offline/ref=E3FD2DCC609D3FB38B4781D9823D64FB2EE118A0A199CA7C526268D798518C188852DC60FB2B92E94620477EC3E4A6A693A4EA31D37F6FE7F39EC171m6jFE) настоящих Особенностей.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2](consultantplus://offline/ref=216503B95433BE4FB4CF1F97BF2918D7384EFC5395A378587479F0AA1F32F7F2FB1AF28A54ACD53381F8A4BC54FCCF4262F08B271E7C63A169762866a6kEE), [3](consultantplus://offline/ref=216503B95433BE4FB4CF1F97BF2918D7384EFC5395A378587479F0AA1F32F7F2FB1AF28A54ACD53381F8A4BC57FCCF4262F08B271E7C63A169762866a6kEE) настоящих Особенностей, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в форме, предусмотренной [пунктом 11](consultantplus://offline/ref=216503B95433BE4FB4CF1F97BF2918D7384EFC5395A378587479F0AA1F32F7F2FB1AF28A54ACD53381F8A4B454FCCF4262F08B271E7C63A169762866a6kEE) настоящих Особенностей.

15. К отношениям, возникающим при подаче и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) администрации, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра, не урегулированным настоящими Особенностями, применяются нормы Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=8A62121C32CBB261FCA875EB44DA58EE991879729B68915B8AD846DAF15E508749931BFD44BDEFFC744F59ABA2Y3lCE) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".