**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРАВНИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ДОВОЛЕНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09.02.2021 № 18

с.Травное

# Об утверждении Положения

# об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/902228011), Федеральным законом  № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, в целях реализации механизма досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации Травнинского сельсовета, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц, муниципальных служащих, администрация Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯТ:

# 1.Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц, муниципальных служащих (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Травнинские вести» и разместить на официальном сайте администрации Травнинского сельсовета.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Травнинского сельсовета

Доволенского района

Новосибирской области В.Ю. Заковряшин

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Травнинского сельсовета

от 19.02.2021 № 18

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц, муниципальных служащих

# 1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Положение) разработано в соответствии с [Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901876063), [от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/902228011), [Постановлением Правительства РФ 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, 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", и их работников, а также многофункциональных центров..." (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/document/redirect/70216748/0).

# Настоящее Положение определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Травнинского сельсовета, предоставляющей муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих в установленной сфере деятельности.

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12177515/1102) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в администрацию Травнинского сельсовета, предоставляющую муниципальные услуги (далее - администрация Травнинского сельсовета), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, ее руководителя и (или) работника, 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.

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Травнинского сельсовета, должностного лица администрации Травнинского сельсовета, муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации Травнинского сельсовета, должностного лица администрации Травнинского сельсовета. 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 на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с [законодательством](http://ivo.garant.ru/document/redirect/10164072/185) Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с [законодательством](http://ivo.garant.ru/document/redirect/10164072/18505) 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 Травнинского сельсовета в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка 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, законодательством Новосибирской области.

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

а) официального сайта администрации Травнинского сельсовета <http://travninskij.nso.ru/>;

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

в) [портала](http://ivo.garant.ru/document/redirect/990941/267462200) 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 (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#sub_1004) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12184522/21), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается администрацией Травнинского сельсовета порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации Травнинского сельсовета, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в администрации Травнинского сельсовета.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Положения 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, запроса, указанного в [статье 15.1](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами 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.

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;

ж) отказ администрации Травнинского сельсовета, его должностного лица, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. Администрация Травнинского сельсовета обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с [пунктом 9](#sub_1009) настоящих Правил.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12125267/563) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Администрация Травнинского сельсовета обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и 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 и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

15. Жалоба, поступившая в администрацию Травнинского сельсовета подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальные услугу.

В случае обжалования отказа администрацией Травнинского сельсовета, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12177515/11027) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация Травнинского сельсовета принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта администрации Травнинского сельсовета.

При удовлетворении жалобы администрация Травнинского сельсовета 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](#sub_1063) настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальные услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом администрации Травнинского сельсовета.

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 должностного лица администрации Травнинского сельсовета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Должностное лицо администрации Травнинского сельсовета 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Должностное лицо администрации Травнинского сельсовета вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

21.1. Должностное лицо администрации Травнинского сельсовета сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.