

**Российская Федерация**

**Новгородская область Чудовский район**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГРУЗИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.09.2019 № 174

п. Краснофарфорный

**Об утверждении Порядка подачи и**

**рассмотрения жалоб на решения и**

**действия (бездействие) Администра-**

**ции Грузинского сельского поселе-**

**ния и ее должностных лиц, муници-**

**пальных служащих при предостав-**

**лении государственных (муници-**

**пальных) услуг, а также на решения**

**и действия (бездействие) многофунк-**

**ционального центра предоставления**

**государственных и муниципальных**

**услуг, работников многофункцио-**

**нального центра предоставления го-**

**сударственных и муниципальных**

**услуг**

Руководствуясь частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года [№ 210-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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, государственныхкорпораций, 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 предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Грузинского сельского поселения и ее должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Порядок).

2. Опубликовать постановление в бюллетене «Официальный вестник Грузинского сельского поселения и разместить на официальном сайте Администрации Грузинского сельского поселения.

**Глава поселения С.Б. Цветкова**

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

Грузинского сельского поселения

от 16.09.2019 № 174

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Грузинского сельского поселения и ее должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении государственных (муниципальных) услуг,а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) АдминистрацииГрузинского сельского поселения, должностных лиц Администрации Грузинского сельского поселения, муниципальных служащих при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее – жалоба).

2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг").

3. Жалоба подается в Администрацию Грузинского сельского поселения, многофункциональный центр в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

 Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра также можно подать в соответствующий орган государственной власти Новгородской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «г» пункта 6 настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. 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 Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 Грузинского сельского поселения, многофункциональным центром в месте предоставления государственной (муниципальной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной (муниципальной) услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной (муниципальной) услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных (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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя многофункционального центра.

6. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

 а) официального сайта Администрации Грузинского сельского поселения, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников);

в) региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" (далее - Региональный портал);

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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 уполномоченным органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц Администрации Грузинского сельского поселения подается непосредственно Главе Грузинского сельского поселения и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную (муниципальную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

9. В случае если жалоба подана заявителем в уполномоченный орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#Par92) настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом уполномоченный орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную (муниципальную) услугу, многофункциональном центре, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

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. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу и его должностных лиц, муниципальных служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Грузинского сельского поселения.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, запроса, указанного в [статье 15-1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=244&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) нарушение срока предоставления государственной (муниципальной) услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной (муниципальной) услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=100354&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной (муниципальной) услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной (муниципальной) услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=100354&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной (муниципальной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной (муниципальной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=100354&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной (муниципальной) услуги;

и) приостановление предоставления государственной (муниципальной) услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=100354&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

к) требование у заявителя при предоставлении государственной (муниципальной) услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, либо в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=290&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=100354&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

12. . Уполномоченный орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги, учредитель многофункционального центра, многофункциональный центр определяют 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 уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#Par97) настоящего Порядка.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, работник, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14.Администрация Грузинского сельского поселения, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, должностных лиц и работников многофункционального центра, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг, на официальных сайтах Администрации Грузинского сельского поселения, многофункционального центра в сети "Интернет", на Едином портале, Региональном портале;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и предоставление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, 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 государственную (муниципальную) услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=321522&date=03.09.2019&dst=234&fld=134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы уполномоченный орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной (муниципальной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 16](#Par151)настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "г" пункта 6](#Par87) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование уполномоченного органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, руководителя, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, работнике многофункционального центра, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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 (муниципальной) услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

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, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признания доводов заявителя необоснованными.

21. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 17](#Par155) настоящего Порядка, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной (муниципальной) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной (муниципальной) услуги.

22. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 17](#Par155) настоящего Порядка, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения

23. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника многофункционального центра, а также членов их семьи, ответ на жалобу не дается и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, должностному лицу, муниципальному служащему, учредителю многофункционального центра, многофункциональный центр, работнику многофункционального центра в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если ответ на жалобу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ на жалобу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.