## Герб

АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛЬСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

 ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 27.03.2023 года № 210

г. Никольск

Об утверждении Положения об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Никольского муниципального района и её должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Вологодской области от 24.12.2012 № 1539 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителей, иных должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг» и на основании статьи 33 Устава Никольского муниципального района администрация Никольского муниципального района

постановляет:

1. Утвердить Положение об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Никольского муниципального района и её должностных лиц, муниципальных служащих (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в районной газете «Авангард», подлежит размещению на официальном сайте администрации Никольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Руководитель администрации

Никольского муниципального района А.Н. Баданина

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Никольского муниципального района от 27.03.2023 года № 210

Положение

об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Никольского муниципального района и её должностных лиц, муниципальных служащих

1. Положением установлены особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрация Никольского муниципального района (далее – администрация района) и её должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию района.

3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, предоставляется 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) 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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией района 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.

Жалоба регистрируется в администрации района в день поступления.

5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

а) официального сайта администрации района;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в) государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области» (далее – Региональный портал.

г) 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.

6. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию района, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При этом в письменной форме информируется заявитель о ее перенаправлении в течение 3 рабочих дней с даты регистрации жалобы в администрации района.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, нормы настоящего Положения не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

7. Должностные лица и (или) работники, уполномоченные на рассмотрение жалоб, указанные в административных регламентах предоставления муниципальных услуг, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения.

В случае, если в административном регламенте предоставления муниципальных услуг должностное лицо и (или) работник, уполномоченные на рассмотрение жалоб, не определены, распоряжением администрации района назначается должностное лицо и (или) работник, уполномоченные на рассмотрение поступившей жалобы.

8. В администрации района обеспечивается:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района, на Региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации района, её должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, по электронной почте, при личном приеме.

9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение, которое оформляется в форме письма.

При удовлетворении жалобы должностное лицо и (или) работник администрации района, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

10. 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 «г» пункта 5 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

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 муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) 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 подлежит удовлетворению, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления муниципальной услуги;

ж) в случае, если жалоба не подлежит удовлетворению, – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

12. Случаи 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) жалоба подана лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) отсутствие нарушения порядка предоставления муниципальной услуги.

13. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

14. Документы и материалы по рассмотрению жалоб передаются на хранение в Управление делами администрации Никольского муниципального района.