



**Российская Федерация**  
**Администрация Успенского сельского поселения**  
**Чудовского района Новгородской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

*(в редакции постановления от 28.06.2024 № 111)*

от 21.06.2021 № 90  
с.Успенское

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Успенского сельского поселения, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Успенского сельского поселения, при предоставлении муниципальных (государственных) услуг**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии со ст.26, ст.28 Устава Успенского сельского поселения,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Успенского сельского поселения, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Успенского сельского поселения при предоставлении муниципальных (государственных) услуг согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в бюллетене «Успенские новости» и разместить на официальном сайте Администрации Успенского сельского поселения.

**Глава Успенского сельского поселения**

**В.А. Кострюков**

Приложение  
к постановлению Администрации  
Успенского сельского поселения  
от 21.06.2021 № 90

*(в редакции постановления от 28.06.2024 № 111)*

**Положение  
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) Администрации Успенского сельского поселения,  
должностных лиц, муниципальных служащих Администрации  
Успенского сельского поселения при предоставлении муниципальных  
(государственных) услуг**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Успенского сельского поселения, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Успенского сельского поселения при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее также – Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Успенского сельского поселения (далее также - Администрация), должностных лиц, муниципальных служащих Администрации при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее также - жалобы).

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

1.3. В целях настоящего Положения под должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы понимается Глава Успенского сельского поселения, либо лицо, исполняющее полномочия Главы Администрации Успенского сельского поселения.

1.4. Администрация, предоставляющая муниципальные (государственные) услуги, обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящего Положения;

2) направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с пунктом 3.3. настоящего Положения;

3) оснащение мест приема жалоб;

4) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации при предоставлении муниципальных (государственных) услуг, посредством размещения информации:

- а) на информационных стендах Администрации;
- б) на официальном сайте Успенского сельского поселения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://успенское-сп.рф/>
- в) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» (далее также - Региональный портал).

5) консультирование заявителей по порядку обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации при предоставлении муниципальных (государственных) услуг, в том числе, консультирование заявителей по телефону, электронной почте, при личном приеме.

## **Раздел 2. Порядок подачи жалоб**

2.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной (государственной) услуги должностными лицами, муниципальными служащими Администрации, в досудебном (внесудебном) порядке.

2.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе подать жалобу в Администрацию (далее также - орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу) в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, руководителя Администрации, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством портала федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (<https://do.gosuslugi.ru/>), официального сайта Успенского сельского поселения (<http://успенское-сп.рф/>), Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее также - Единый портал) и (или) Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) 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 Новгородской области, нормативными

правовыми актами Администрации Успенского сельского поселения для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, нормативными правовыми актами Администрации Успенского сельского поселения для предоставления муниципальной (государственной) услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, правовыми актами Администрации Успенского сельского поселения;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, правовыми актами Администрации Успенского сельского поселения;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной (государственной) услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, правовыми актами Администрации Успенского сельского поселения;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной (государственной) услуги, либо в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

2.6. В случае если жалоба подается представителем заявителя, представляется документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, а также документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании, приказа о назначении физического лица на должность, дающую право действовать от имени заявителя без доверенности.

2.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги). Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

2.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В этом случае срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.9. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### Раздел 3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалоба рассматривается Главой Успенского сельского поселения, либо лицом, исполняющим полномочия Главы Администрации Успенского сельского поселения.

3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) Главы Успенского сельского поселения, либо лица, исполняющего полномочия Главы Администрации Успенского сельского поселения, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в соответствии с настоящим Положением.

3.3. В случае если жалоба подана по вопросам, принятие решений по которым не входит в компетенцию Администрации, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, а заявитель в письменной форме информируется перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3.4. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации 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.

3.5. 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 (государственной) услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, правовыми актами Администрации Успенского сельского поселения;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

3.6. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

1) в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть жалобы, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу. *(в редакции постановления от 28.06.2024 № 111)*

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 орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу.

3.7. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном федеральным законодательством;

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

3.8. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено федеральным законодательством.

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

3.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной (государственной) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной (государственной) услуги.

3.11. 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.

3.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава Успенского сельского поселения, либо лицо, исполняющее полномочия Главы Администрации Успенского сельского поселения, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, наделенного полномочиями

по рассмотрению жалобы, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решения или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой Успенского сельского поселения, либо лицом, исполняющим полномочия Главы Администрации Успенского сельского поселения.

3.15. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалобы, и (или) Администрации, вид которой установлен федеральным законодательством, не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

3.16. Администрация или должностное лицо Администрации при получении письменного обращения заявителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной (государственной) услуги, действия или бездействие должностных лиц Администрации в судебном порядке.