

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ  
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ НОВОЛУГОВСКОГО  
СЕЛЬСОВЕТА НОВОСИБИРСКОГО 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, И ЕГО РАБОТНИКОВ**

**1. Общие положения**

1.1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новолуговского сельсовета Новосибирского 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 и его работников (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц", Уставом Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

1.2. Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее - администрации), предоставляющей муниципальную услугу, при осуществлении администрацией отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Новосибирской области (далее - муниципальную услугу), 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 Новосибирской области" (далее - ГАУ "МФЦ") и его работников.

1.3. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы Положения не применяются.

## **2. Особенности подачи жалобы на решения и действия (бездействие) администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" и его работников**

2.1. Жалоба подается физическими или юридическими лицами либо их уполномоченными представителями (далее - заявитель) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона N 210-ФЗ. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

2.1.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего на бумажном носителе может быть подана:

непосредственно в администрацию;

почтовым отправлением по месту нахождения администрации;

через ГАУ "МФЦ";

в ходе личного приема главы Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

При подаче жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через представителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.1.2. В электронной форме жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего может быть подана заявителем посредством:

официального сайта администрации Новолуговского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://novolugovoe.nso.ru/>);

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - ЕГПУ) либо государственной информационной системы "Портал регионального портала государственных и муниципальных услуг Новосибирской области" (<http://54.gosuslugi.ru>) (далее - РГПУ);

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<https://do.gosuslugi.ru>).

При подаче жалобы в электронной форме документ, подтверждающий полномочия представителя, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.1.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ", работников ГАУ "МФЦ" может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ГАУ "МФЦ" (<http://www.mfc-nso.ru>), ЕГПУ либо РГПУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.2. Требования к порядку подачи жалобы:

2.2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего подается главе Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

2.2.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников ГАУ "МФЦ" подаются руководителю ГАУ "МФЦ". Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" подается учредителю ГАУ "МФЦ" или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Новосибирской области.

2.3. При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего в соответствии с абзацем четвертым подпункта 2.1.1 Положения, ГАУ "МФЦ" обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.4. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) администрации, предоставляющей муниципальные услуги, должностных лиц администрации либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6

Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ, Положением, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

**3. Особенности рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" и его работников**

3.1. Жалоба, поступившая в администрацию, ГАУ "МФЦ", учредителю ГАУ "МФЦ", подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации, ГАУ "МФЦ" 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.

3.2. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Новолуговского сельсовета;

в удовлетворении жалобы отказывается.

3.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.2 Положения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.3.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 3.3 Положения, 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.

3.3.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 3.3 Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

3.4. В письменном ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

Наименование администрации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица администрации, принявшего решение по жалобе; наименование учредителя ГАУ "МФЦ" либо должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя ГАУ "МФЦ" ;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.5. Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 2.2 Положения, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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 пунктом 2.2 Положения, 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 в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если в тексте жалобы ставится вопрос об обжаловании судебного решения, жалоба возвращается заявителю в течение семи дней со дня ее регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес местонахождения), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба со всеми имеющимися материалами подлежит незамедлительному направлению в органы прокуратуры, а также государственные органы в соответствии с их компетенцией.

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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.