АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДА ОБИ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.04.2023 г. № 623

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Оби Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

В целях реализации механизма досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации города Оби Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 24, 26 Устава муниципального образования городского округа города Оби Новосибирской области

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Оби Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Оби Новосибирской области от 03.09.2012 № 714 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Оби Новосибирской области».

3. Управлению по вопросам общественности опубликовать настоящее постановление в установленном порядке в газете «Аэро-Сити» и разместить на официальном сайте администрации города Оби Новосибирской области в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации, начальника управления по противодействию коррупции, кадровой и мобилизационной работы.

**И.о. Главы города Оби**

**Новосибирской области А.В. Беляков**

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации города Оби

Новосибирской области

от 04.04.2023 г. № 623

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Оби Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников**

**Раздел I. Общие положения**

 1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Оби Новосибирской области, предоставляющей муниципальные услуги, 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 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

2. Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Оби Новосибирской области (далее - администрация), предоставляющей муниципальные услуги, при осуществлении администрацией отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Новосибирской области 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.

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.

**Раздел II. Особенности подачи жалобы на решения и действия (бездействие) администрации ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) ГАУ «МФЦ» и его работников**

 4. 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 № 210-ФЗ. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

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

1) непосредственно в администрацию;

2) почтовым отправлением по месту нахождения администрации;

3) через ГАУ «МФЦ»;

4) в ходе личного приема Главы города Оби 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.

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

1) официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://gorodob.nso.ru>

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

3) 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.

7. 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.

8. Требования к порядку подачи жалобы:

1) жалоба на решения и действия (бездействие) администрации подается Главе города Оби Новосибирской области.

 2) жалоба на действия (бездействие) муниципального служащего администрации подается Главе города Оби Новосибирской области.

3) 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.

9. При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего в соответствии с подпунктом 3 пункта 5 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.

10. 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 № 210-ФЗ, Положением, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

**Раздел III. 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**

 11. 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.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления 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, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами администрации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 12 Положения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

14. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 13 Положения, дается информация о действиях, осуществляемых структурным подразделением администрации, многофункциональным центром, 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.

15. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 13 Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

16. В письменном ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

1) наименование структурного подразделения администрации, рассмотревшего жалобу, 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» или должностного лица, уполномоченного нормативным правовым актом Новосибирской области (при рассмотрении жалобы, поданной в соответствии с пунктом 7 Положения);

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. 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 5 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 8 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 одно и то же структурное подразделение администрации 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_