



Администрация Сладковского сельского поселения
Слободо-Туринского муниципального района Свердловской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.04.2020 г.

№ 43/1

с. Сладковское

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности в администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных предприятий, учреждений и их работников, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 N 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников», руководствуясь Уставом Сладковского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности в администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных предприятий, учреждений и их работников, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (прилагается).

2. Администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей муниципальные услуги:

1) обеспечить прием и рассмотрение жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг администрацией Сладковского сельского поселения, их должностными лицами, муниципальными служащими, замещающими должности в администрации Сладковского сельского поселения в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности в администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющих

муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) муниципальных предприятий, учреждений и их работников, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденным настоящим Постановлением;

2) определить лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности в администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги;

3. Опубликовать настоящее Постановление в печатном средстве массовой информации Думы и Администрации Сладковского сельского поселения «Информационный вестник» и разместить на официальном сайте Сладковского сельского поселения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Сладковского сельского поселения



Л.П. Фефелова

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Сладковского сельского
поселения
от 08.04.2020 г. № 43/1

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей
муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих,
замещающих должности в администрации Сладковского сельского поселения,
предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия
(бездействие) муниципальных предприятий, учреждений и их работников,
многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных
услуг и его работников**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб:

1) на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации Сладковского сельского поселения, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу), муниципальных предприятий, учреждений и их работников (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги);

2) на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) государственного бюджетного учреждения Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе его филиалов (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - жалоба на многофункциональный центр).

2. Действие настоящего положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1 настоящего положения, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

3. Настоящее положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Глава II. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ОРГАН, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

4. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением

следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя главы Сладковского сельского поселения в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

6. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

7. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий

муниципальную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу.

8. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

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

2) 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.

9. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

2) сети Интернет.

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 8 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.

10. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 9 настоящего положения);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

11. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

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

4) заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

12. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, определяет должностных лиц и (или) работников, уполномоченных рассматривать жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. Указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, главе Сладковского сельского поселения, многофункциональный центр, руководителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 44 настоящего положения;

13. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящей главы не применяются и

заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

14. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется по форме и в порядке, установленном правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

15. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматривается главой Сладковского сельского поселения в порядке, предусмотренном в настоящей главе.

16. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

17. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

2) в удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 9 настоящего положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 15 настоящего положения.

20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

22. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, главе Сладковского сельского поселения или заместителю главы администрации

Сладковского сельского поселения, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

23. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

24. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Глава III. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

25. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса на предоставление двух и более муниципальных услуг в многофункциональном центре при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

7) отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных многофункциональным центром, работником многофункционального центра опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при

первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра по подпунктам 2, 5, 7, 9 и 10 части первой настоящего пункта возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

26. Жалоба на многофункциональный центр может быть направлена в многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

Жалобу на многофункциональный центр также возможно подать в Департамент информатизации и связи Свердловской области, на который возложены полномочия учредителя многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

27. Прием жалоб на многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе осуществляется многофункциональным центром по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб на многофункциональный центр должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг многофункциональным центром.

Прием жалоб на многофункциональный центр учредителем многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в месте фактического нахождения учредителя.

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

28. В случае подачи жалобы на многофункциональный центр при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на многофункциональный центр подается через представителя заявителя, представляются документы, указанные в пункте 8 настоящего положения.

29. В электронной форме жалоба на многофункциональный центр может быть направлена посредством:

- 1) официального сайта многофункционального центра в сети Интернет;
- 2) официального сайта учредителя многофункционального центра в сети Интернет;
- 3) Единого портала;
- 4) сети Интернет.

При подаче жалобы на многофункциональный центр в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 8 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.

30. Жалоба на многофункциональный центр должна содержать:

1) наименование многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при

наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

31. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на многофункциональный центр;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг или другом демонстрационном оборудовании, а также на официальных сайтах многофункционального центра и учредителя многофункционального центра в сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

32. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на многофункциональный центр в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалоб на многофункциональный центр, а также жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, главе Сладковского сельского поселения или заместителю главы администрации Сладковского сельского поселения, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 44 настоящего положения.

Жалобы на многофункциональный центр не подлежат включению в региональный реестр жалоб информационной системы досудебного обжалования.

33. Жалоба на многофункциональный центр, поступившая в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя и работников не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя и работников осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

34. Жалоба на многофункциональный центр рассматривается должностным лицом многофункционального центра, уполномоченным на прием и рассмотрение указанной жалобы.

Жалоба на руководителя многофункционального центра рассматривается учредителем многофункционального центра в порядке, предусмотренном настоящим положением.

35. Жалоба на многофункциональный центр подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

36. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченные на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, по результатам рассмотрения указанной жалобы принимают одно из следующих решений:

1) жалоба на многофункциональный центр удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Сладковского сельского поселения;

2) в удовлетворении жалобы на многофункциональный центр отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, уполномоченных на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр.

При удовлетворении жалобы на многофункциональный центр уполномоченный на ее рассмотрение многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

37. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

38. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр указываются:

1) наименование многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревших жалобу на многофункциональный центр, должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, принявшего решение по жалобе на многофункциональный центр;

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 на многофункциональный центр;

5) решение, принятое по жалобе на многофункциональный центр;

6) в случае, если жалоба на многофункциональный центр признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги с извинениями за доставленные неудобства, а также информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба на многофункциональный центр признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на многофункциональный центр.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в соответствии с пунктом 34 настоящего положения.

39. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

40. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы на многофункциональный центр в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на многофункциональный центр о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на многофункциональный центр лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на многофункциональный центр, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр.

41. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченные на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе на многофункциональный центр нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае многофункциональный центр,

уполномоченный на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю, направившему жалобу на многофункциональный центр, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы на многофункциональный центр, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе на многофункциональный центр. В данном случае жалоба на многофункциональный центр не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, главе Сладковского сельского поселения, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

42. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченный на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, сообщают заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

43. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб на многофункциональный центр, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Глава IV. ПОРЯДОК ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ЖАЛОБ НА ОРГАН, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЖАЛОБ НА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

44. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, на имя главы Сладковского сельского поселения или заместителя главы администрации Сладковского сельского поселения, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанным жалобам в соответствии с требованиями пунктов 15 и 34 настоящего положения, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, администрации Сладковского сельского поселения, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такая жалоба направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги, главе Сладковского сельского поселения или заместителю главы администрации Сладковского сельского поселения, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, глава Сладковского сельского поселения, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу на орган, предоставляющий муниципальную услугу, или жалобу на многофункциональный центр в письменной форме, информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

45. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу,