

# Архангельская область

## Муниципальное образование «Шенкурский муниципальный район»

### Администрация муниципального образования «Шенкурский муниципальный район»

#### ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

«12» ноября 2019 года № 703 - па

г. Шенкурск

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» Архангельской области, её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», администрация муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» Архангельской области, её должностных лиц, муниципальных служащих при

предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников.

2. Прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» Архангельской области, ее должностных лиц, муниципальных служащих осуществлять в соответствии с настоящим Положением.

3. Структурным подразделениям администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район», предоставляющим муниципальные услуги, при разработке административных регламентов руководствоваться настоящим Постановлением.

4. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» от 09 апреля 2018 года № 260-па «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы муниципального образования  
«Шенкурский муниципальный район»

С.Н.Тепляков

**Положение**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**  
**(бездействие) администрации муниципального образования**  
**«Шенкурский муниципальный район» Архангельской области, её**  
**должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении**  
**муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие)**  
**многофункционального центра предоставления государственных и**  
**муниципальных услуг, его работников**

1. Настоящее Положение, разработанное в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» Архангельской области (далее – администрация), её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления муниципальных услуг (далее - жалобы).

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

2. Жалобы подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением, а также административными регламентами предоставления соответствующих муниципальных услуг (далее - административные регламенты).

3. Физические и юридические лица, обратившиеся с запросами о предоставлении муниципальных услуг, в том числе с запросами о предоставлении нескольких муниципальных услуг (комплексными запросами) (далее - заявители) вправе обратиться с жалобами в случае нарушения стандарта предоставления муниципальной услуги (далее - муниципальные услуги), нарушения установленного порядка предоставления муниципальной услуги, включая:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами) для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами) 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, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

7) отказ в исправлении допущенных 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, областными законами и иными нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

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 случаев, предусмотренных федеральным законом.

4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работников в случаях, указанных в подпунктах 2, 5, 7, 9 и 10 пункта 3 настоящего Положения, допускается, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, в соответствии с нормативными правовыми актами возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, 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.

5. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, 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.

6. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шенкурский муниципальный район» Архангельской области, её должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, - руководителю соответствующего структурного подразделения администрации, к ведению которого отнесено предоставление муниципальной услуги, заместителю главы администрации (по подведомственности) или главе администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации, к ведению которого отнесено предоставление муниципальной услуги, - заместителю главы администрации (по подведомственности) или главе администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) заместителя главы администрации, к ведению которого отнесено предоставление муниципальной услуги, - главе администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника (кроме руководителя) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг – руководителю многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг – в исполнительный орган государственной власти, который от имени Архангельской области осуществляет функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра).

Должностные лица, которым подаются жалобы, определяются административными регламентами.

7. Жалобы подаются в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих - при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций);

жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников - при личном приеме заявителя, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).

8. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе через многофункциональный центр, а также жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в любое территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра.

Время приема жалоб, подаваемых в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, должно совпадать:

- со временем работы администрации МО «Шенкурский муниципальный район», учредителя многофункционального центра;

- в многофункциональном центре - со временем работы соответствующих территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра.

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

10. Жалобы могут быть поданы заявителем через своего представителя. В этом случае представителем заявителя должен быть представлен документ (документы), подтверждающий (подтверждающие) полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа (таких документов) представляются:

1) если заявителем является физическое лицо:

для представителя физического лица по доверенности - доверенность, подписанная физическим лицом и оформленная в соответствии с гражданским законодательством;

для законного представителя физического лица (если последний не полностью дееспособен) - документы, подтверждающие права законного представителя;

для многофункционального центра - копия полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг (комплексного запроса);

2) если заявителем является юридическое лицо:

для физического лица, имеющего право действовать от имени заявителя без доверенности (далее - руководитель организации) - заверенная заявителем копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

для представителя юридического лица по доверенности - доверенность, подписанная руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом в соответствии с законом и учредительными документами юридического лица;

для многофункционального центра - копия полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса).

11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 10 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

12. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование структурного подразделения администрации МО «Шенкурский муниципальный район», фамилия и инициалы должностного лица, муниципального служащего администрации, наименование многофункционального центра, фамилия и инициалы его руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - 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) администрации, ее должностного лица, муниципального служащего администрации, многофункционального центра, его работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, должностного лица, муниципального служащего администрации, многофункционального центра, его работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.



13. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 12 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, предусмотренными административными регламентами.

15. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом администрация, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

16. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, их должностных лиц, муниципальных служащих, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром в уполномоченные на их рассмотрение исполнительные органы, вышестоящие исполнительные органы не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

17. При рассмотрении жалобы по существу должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

18. Срок рассмотрения жалобы по существу (в том числе срок принятия решения по жалобе и срок направления ответа заявителю) не может превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, предусмотренных подпунктами 4 и 7 пункта 3 настоящего Положения, - пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Срок рассмотрения жалобы по существу, которая была перенаправлена в соответствии с требованиями пункта 15 настоящего Положения или которая

была подана через многофункциональный центр и передана многофункциональным центром в соответствии с требованиями пункта 16 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение исполнительном органе, вышестоящем исполнительном органе, многофункциональном центре, учредителе многофункционального центра.

19. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассматривающее жалобу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 Архангельской области, муниципальными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами);

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

20. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано заявителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением, или оспорено в судебном порядке.

21. При принятии решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы, который содержит:

1) наименование структурного подразделения администрации МО «Шенкурский муниципальный район», а также должность, фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица, рассмотревшего жалобу;

2) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии);

3) фамилию, имя и отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

4) принятое решение по жалобе.

22. В случае удовлетворения жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

указывается информация о действиях, осуществляемых структурным подразделением администрации МО «Шенкурский муниципальный район», многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги, в том числе срок устранения выявленных нарушений прав заявителя; приносятся извинения за доставленные неудобства;

указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения результата муниципальной услуги.

23. В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

сообщается информация о порядке обжалования принятого решения.

24. Должностное лицо, рассматривающее жалобу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

В случае признания жалобы необоснованной должностное лицо, рассматривающее жалобу, подготавливает мотивированный ответ на жалобу.

25. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу, и направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем подписания ответа.

Ответ в электронной форме подписывается квалифицированной электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу.

26. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

---