

# **Информационный лист № 212**

**Учредитель – Совет депутатов муниципального образования «Шеговарское»  
от 31 марта 2020 года**

Содержание:

Постановление администрации МО «Шеговарское» от 31 марта 2020 года № 11 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шеговарское», ее должностных лиц, муниципальных служащих»

Редактор: М.П. Истомина  
тел. (81851) 4-45-78  
тираж: 8 экз.

**Архангельская область**

**Шенкурский муниципальный район**

**Администрация муниципального образования  
«Шеговарское»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

31 марта 2020 года № 11

**Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) администрации муниципального образования «Шеговарское», ее  
должностных лиц, муниципальных служащих**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840, постановлением Правительства Архангельской области от 09.10.2012 № 460-пп, на основании экспертного заключения Правового департамента Администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области № 09-03/317, в целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с законодательством Российской Федерации и законодательством Архангельской области, администрация муниципального образования «Шеговарское» **постановляет:**

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации МО «Шеговарское» от 30.05.2019 № 30 «Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации МО «Шеговарское», должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Информационный лист», разместить на официальном сайте администрации МО «Шенкурский муниципальный район».

Глава муниципального  
образования «Шеговарское»

Н.С. Свицкая

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)**  
**администрации муниципального образования «Шеговарское», ее должностных лиц,**  
**муниципальных служащих**

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», 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», постановлением Правительства Архангельской области от 09.10.2012 № 460-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников и внесении изменений в постановление администрации Архангельской области от 30 января 2007 года № 9-па и постановление Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп (с изменениями на 25 сентября 2018 года)», устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Шеговарское» (далее – **администрация**), ее должностных лиц, муниципальных служащих, 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 в администрации муниципального образования «Шеговарское» (далее соответственно – администрация, административные регламенты).

3. Физические и юридические лица, обратившиеся с запросами о предоставлении муниципальных услуг в администрацию, 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, Архангельской области, администрации МО «Шеговарское» (в том числе административными регламентами) для предоставления муниципальной услуги;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Архангельской области, администрации МО «Шеговарское» (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, нормативными правовыми актами администрации МО «Шеговарское» (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. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих (кроме руководителя) администрации подаются в администрацию МО «Шеговарское».

Должностные лица, которым подаются жалобы, определяются административными регламентами.

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

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

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

Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, её должностных лиц, муниципальных служащих, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе через многофункциональный центр, могут быть поданы заявителем в любое территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра.

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

- в администрации МО «Шеговарское», предоставляющей муниципальную услугу, со временем работы администрации МО «Шеговарское».

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

8. 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;

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;

9. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 8 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».

10. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование администрации, фамилия и инициалы должностного лица, муниципального служащего администрации, 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, должностного лица, муниципального служащего администрации;

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

11. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 10 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, предусмотренными административными регламентами.

13. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение органы.

При этом администрация, перенаправившая жалобу, информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

15. 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.

16. 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 13 настоящего Положения или которая была подана через многофункциональный центр и передана многофункциональным центром в соответствии с требованиями пункта 14 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

17. 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, администрации МО «Шеговарское» (в том числе административными регламентами);

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

1) наименование исполнительного органа, 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.

20. В случае удовлетворения жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно

- указывается информация о действиях, осуществляемых администрацией 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.