

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ШЕНКУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «11» января 2023 г. № 15 -па

г. Шенкурск

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации при оказании ими государственных и (или) муниципальных услуг

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», 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 Постановления Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп», в целях установления особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации при оказании ими

государственных и (или) муниципальных услуг, администрация Шенкурского муниципального округа Архангельской области, **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 Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации при оказании ими государственных и (или) муниципальных услуг.

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Шенкурский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области в сети «Интернет».

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Шенкурского муниципального округа

О.И. Красникова

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа
Архангельской области, должностных лиц администрации при оказании
ими государственных и (или) муниципальных услуг**

1. Настоящее положение, разработанное 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», 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 Постановления Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп», устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации при оказании ими государственных и (или) муниципальных услуг.

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 государственных и (или) муниципальных услуг администрацией Шенкурского муниципального округа Архангельской области (далее - административные регламенты).

3. Физические и юридические лица, обратившиеся с запросами о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг администрацией Шенкурского муниципального округа Архангельской области, в том числе с запросами о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексными запросами) (далее - заявители) вправе обратиться с жалобами в случае нарушения стандарта предоставления государственной и (или) муниципальной услуги администрацией Шенкурского муниципального округа Архангельской области (далее - государственные и (или) муниципальные услуги), нарушения установленного порядка предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, включая:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, комплексного запроса;

2) нарушение срока предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области (в том числе административными регламентами), настоящим Положением;

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

5) отказ в предоставлении государственной и (или) 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 (в том числе административными регламентами);

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

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной и (или) муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной и (или) 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 (в том числе административными регламентами);

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

4. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации, при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, мероприятий при реализации проекта по строительству объекта капитального строительства, предусмотренных статьей 5.2 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

5. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации, (кроме главы администрации округа) подаются в администрацию Шенкурского муниципального округа Архангельской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя самостоятельного отраслевого (функционального) органа 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) главы администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области подаются в исполнительный орган государственной власти Архангельской области – Правительство Архангельской области, определяемый административным регламентом в соответствии со структурой исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее - исполнительный орган).

Должностные лица, которым подаются жалобы, определяются административными регламентами.

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

жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации - при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, Единого

портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).

7. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения Администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, исполнительного органа – Правительства Архангельской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации, 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 Шенкурского муниципального округа Архангельской области, в исполнительном органе – Правительстве Архангельской области, в территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) многофункционального центра - со временем работы администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, исполнительного органа – Правительства Архангельской области, территориально-обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра.

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 Российской Федерации;

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 государственных и (или) 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).

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 Шенкурского муниципального округа Архангельской области, фамилия и инициалы должностного лица 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 Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностного лица администрации.

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

11. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным 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 администрации, предусмотренными административными регламентами.

13. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию Шенкурского муниципального округа Архангельской области, исполнительный орган – Правительство Архангельской области, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 5 настоящего положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение исполнительный орган.

При этом администрация Шенкурского муниципального округа Архангельской области, исполнительный орган – Правительство

Архангельской области, многофункциональный центр, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

14. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, должностных лиц администрации, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром в администрацию Шенкурского муниципального округа Архангельской области, исполнительный орган – Правительство Архангельской области 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, 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 исполнительном органе, вышестоящем исполнительном органе, многофункциональном центре, учредителе многофункционального центра.

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 государственной и (или) муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области (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 администрации Шенкурского муниципального округа Архангельской области, а также должность, фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица администрации, 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 Шенкурского муниципального округа Архангельской области в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной и (или) 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 государственной и (или) 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 прокуратуру Шенкурского муниципального округа Архангельской области.
