



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПРИМОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 21 декабря 2023 г.

№ 10

г. Архангельск

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, 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 **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 Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие)

многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников.

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «Приморский муниципальный район» от 5 ноября 2019 года № 2361 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Приморский муниципальный район», ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников».

3. Опубликовать настоящее постановление в бюллетене «Вестник Приморского района» и разместить в сетевом издании «Официальный интернет портал «Вестник Приморского района».

4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2024 года, но не ранее дня его официального опубликования.

Временно исполняющий обязанности
главы Приморского муниципального округа

А.Н. Авилов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Приморского муниципального округа
Архангельской области
от 21 декабря 2023 г. № 10

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее
должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и
действия (бездействие) многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг, его работников

1. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, совершенные в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее по тексту - многофункциональный центр), его работников (далее по тексту - 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», настоящим Положением и административными регламентами предоставления муниципальных услуг (далее по тексту - услуг).

2. Физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросами о предоставлении услуг, в том числе с запросами о предоставлении нескольких услуг (комплексными запросами) (далее по тексту - заявители), вправе обратиться с жалобами в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, нормативными правовыми актами администрации Приморского муниципального округа (в том числе административными регламентами) для предоставления услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, нормативными правовыми актами администрации Приморского муниципального округа (в том числе административными регламентами) для предоставления услуги;

5) отказ в предоставлении 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 Архангельской области, нормативными правовыми актами администрации Приморского муниципального округа (в том числе административными регламентами);

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Архангельской области, нормативными правовыми актами администрации Приморского муниципального округа (в том числе административными регламентами);

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

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

9) приостановление предоставления 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 Архангельской области, нормативными правовыми актами администрации Приморского муниципального округа (в том числе административными регламентами);

10) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

4. В случаях и в порядке, предусмотренных федеральным законодательством, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц либо муниципальных служащих при предоставлении услуги юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, являющимся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сфере строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

5. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов местной администрации Приморского муниципального округа (далее – органы местной администрации), должностных лиц и муниципальных служащих администрации Приморского муниципального округа подаются в администрацию Приморского муниципального округа.

Должностные лица администрации Приморского муниципального округа, которым подаются жалобы, устанавливаются административными регламентами предоставления муниципальных услуг в администрации Приморского муниципального округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих органа местной администрации, предоставляющего услугу, подаются руководителю органа местной администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа местной администрации, предоставляющего услугу, подаются заместителю главы местной администрации, курирующему орган местной администрации в соответствии со структурой администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) заместителя главы местной администрации, участвующего в предоставлении услуги, подаются главе Приморского муниципального округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра подаются в многофункциональный центр.

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

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

жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих - при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сетевого издания «Официальный интернет-портал «Вестник Приморского округа», 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 интернет-сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).

7. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, 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.

8. В администрации Приморского муниципального округа установлено следующее время приема жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих в письменной форме на бумажном носителе:

понедельник - четверг с 8.30 до 17.00, пятница с 8.30 до 15.30, перерыв на обед с 12.30 до 13.30, выходные дни - суббота, воскресенье.

Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих

в письменной форме на бумажном носителе могут быть направлены по почте по адресу: 163002, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30.

При личном обращении заявителя жалоба руководителю органа местной администрации, обладающего статусом юридического лица, подается в приемную органа местной администрации, предоставляющего услугу.

При личном обращении заявителя жалоба руководителю органа местной администрации, не обладающего статусом юридического лица, подается в приемную администрации Приморского муниципального округа.

При личном обращении заявителя жалоба заместителю главы местной администрации, главе Приморского муниципального округа подается в приемную администрации Приморского муниципального округа.

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

10. От имени заявителя с жалобой может обратиться его представитель.

В случае подачи жалобы через представителя к жалобе прилагается 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 - 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.

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 органа местной администрации, предоставляющего услугу, должностного лица либо муниципального служащего администрации Приморского муниципального округа, а также многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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) органа местной администрации, должностного лица или муниципального служащего администрации Приморского муниципального округа, многофункционального центра, его работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местной администрации, должностного лица или муниципального служащего администрации Приморского муниципального округа, многофункционального центра, его работника.

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. Для рассмотрения жалоб устанавливаются следующие сроки:

поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления;

в случае, если жалоба подана заявителем в орган местной администрации, предоставляющий услугу, должностному лицу администрации Приморского муниципального округа, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется уполномоченным на ее рассмотрение должностным лицам администрации Приморского муниципального округа, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра. При этом должностное лицо администрации Приморского муниципального округа, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы;

жалобы на решения и действия (бездействие) администрации Приморского муниципального округа, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Приморского муниципального округа, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром, уполномоченным на их рассмотрение должностным лицам администрации Приморского муниципального округа;

жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

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

15. При рассмотрении жалобы по существу:

обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, правовыми актами администрации Приморского муниципального округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

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

1) наименование органа местной администрации (многофункционального центра), а также должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, рассмотревшего жалобу;

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

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

4) принятое решение по жалобе.

19. В случае удовлетворения жалобы в ответе заявителю дополнительно:

указывается информация о действиях администрации Приморского муниципального округа, многофункционального центра в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении 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 услуги.

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

21. 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.

22. 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.

23. 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.
