



Российская Федерация  
Новгородская область

АДМИНИСТРАЦИЯ ПАРФИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ (проект)

от .02.2021 № \_\_\_\_\_  
р.п. Парфино

**Об утверждении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Парфинского муниципального района**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Парфинского муниципального района.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Парфинского муниципального района от 22.02.2013 №96 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих Парфинского муниципального района».

3. Опубликовать постановление в периодическом печатном издании «Парфинский Вестник», разместить официальном сайте Администрации муниципального района в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

**Проект подготовила и завизировала:**  
начальник отдела по организационным  
и общим вопросам управления делами  
Администрации муниципального района

И.В. Дроздова

**Срок проведения независимой антикоррупционной экспертизы с  
03.02.2021 по 09.02.2021**

Приложение  
к постановлению Администрации  
муниципального района  
от .02.2021 № \_\_\_\_\_

**Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) органов местного самоуправления Парфинского  
муниципального района и их должностных лиц, муниципальных  
служащих органов местного самоуправления Парфинского  
муниципального района**

1. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Парфинского муниципального района (далее – Особенности) определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Парфинского муниципального района при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Особенности распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в орган местного самоуправления Парфинского муниципального района, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу (далее - орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (далее - муниципальный служащий), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

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

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

4. В случае если жалоба 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:

а) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц);

б) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, заверенная печатью заявителя (**при наличии печати**) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) либо региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» (далее - Региональный портал).

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных (государственных) услуг органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящих Особенности, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Особенности.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Особенности.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Особенности, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

**Срок** рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

**В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Особенности не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.**

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

**Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.**

11. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа **не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**, нормативными правовыми актами Новгородской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**12. Органы, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц, которые обеспечивают:**

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящих Особенности.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, **предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях**, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, **предоставляющий муниципальную (государственную) услугу** подлежит регистрации не позднее **следующего за днем ее поступления рабочего дня**. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, **предоставляющим муниципальную (государственную) услугу** на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и **(или)** ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган, **предоставляющий муниципальную (государственную) услугу** принимает решение об

удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, **предоставляющего муниципальную (государственную) услугу.**

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

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, **предоставляющим муниципальную (государственную) услугу**, вид которой установлен законодательством Российской Федерации. **В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящих Особенности, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.**

**В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной (государственной) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной (государственной) услуги.**

**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.**

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные (государственные) услуги.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Проекта постановления от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ .  
(вид документа)

«Об утверждении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Парфинского муниципального района»

Дата поступления на согласование, подпись	Наименование должности, инициалы и фамилия руководителя с которым согласуется проект документа	Дата и номер документа, подтверждающего согласование или дата согласования, подпись
	начальник отдела правовой и кадровой работы управления делами Администрации муниципального района И.В. Кучерова	
	управляющий Делами администрации муниципального района О.Е. Смирнова	

**УКАЗАТЕЛЬ РАССЫЛКИ**

Постановления от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ .  
(вид документа)

«Об утверждении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Парфинского муниципального района и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Парфинского муниципального района»

№ п/п	Наименование адресата (должностное лицо, структурное подразделение, орган исполнительной власти области и др.)	Количество экземпляров
1.	дело	2
2.	отдел по организационным и общим вопросам управления делами Администрации муниципального района	1
ИТОГО		3