



Курганская область  
Администрация Далматовского муниципального округа

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.12.2023г. № 1232

г. Далматово

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Далматовского муниципального округа и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Далматовского муниципального округа**

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 г. № 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 11 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», Уставом Далматовского муниципального округа Курганской области, Администрация Далматовского муниципального округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Далматовского муниципального округа и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Далматовского муниципального округа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Далматовского района от 16 февраля 2016 года № 86 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Далматовского района и ее должностных лиц либо муниципальных служащих администрации Далматовского района».

3. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Далматовский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Далматовского муниципального округа.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Далматовского муниципального округа.

Глава Далматовского муниципального округа

А.В. Столбов

Приложение к постановлению Администрации Далматовского муниципального округа от 11.12.2023г. № 1232 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Далматовского муниципального округа и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Далматовского муниципального округа»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Далматовского муниципального округа и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Далматовского муниципального округа**

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Далматовского муниципального округа и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Далматовского муниципального округа (далее - Положение) определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Далматовского муниципального округа и ее должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации Далматовского муниципального округа при предоставлении муниципальных услуг (далее – Администрация Далматовского муниципального округа, ее должностные лица либо муниципальные служащие; жалоба).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

2. Жалоба подается в Администрацию Далматовского муниципального округа в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, ее должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностного лица 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) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, 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 Администрацией Далматовского муниципального округа в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных 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:

1) официального сайта Администрации Далматовского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается Администрацией Далматовского муниципального округа, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностного лица либо муниципального служащего.

9. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию Далматовского муниципального округа, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, такая жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию Далматовского муниципального округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией Далматовского муниципального

округа (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Положением Администрацией Далматовского муниципального округа, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Далматовского муниципального округа.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной 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 Курганской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, Курганской области, законами, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностного лица 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, законами и иными нормативными правовыми актами Курганской области, муниципальными правовыми актами;

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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

12. Уполномоченным на рассмотрение жалоб в Администрации Далматовского муниципального округа является первый заместитель Главы Далматовского муниципального округа, обеспечивающий прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящего Положения, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

Жалоба на решение, действие (бездействие) должностного лица Администрации Далматовского муниципального округа, уполномоченного на рассмотрение жалоб,

подается руководителю Администрации Далматовского муниципального округа и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

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 в Администрации Далматовского муниципального округа, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 25.17 Закона Курганской области от 20 ноября 1995 года №25 «Об административных правонарушениях на территории Курганской области», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в Администрации Далматовского муниципального округа, незамедлительно направляет соответствующие материалы должностному лицу, уполномоченному на составление протоколов об административных правонарушениях.

14. Администрация Далматовского муниципального округа обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на ее официальном сайте, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией Далматовского муниципального округа, в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

15. Жалоба, поступившая в Администрацию Далматовского муниципального округа, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации Далматовского муниципального округа, ее должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Далматовского муниципального округа принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме распоряжения Администрации Далматовского муниципального округа.

При удовлетворении жалобы Администрация Далматовского муниципального округа принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной 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 электронной форме.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией Далматовского муниципального округа, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной 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:

- 1) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации Далматовского муниципального округа.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Администрации Далматовского муниципального округа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. В случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи Администрация Далматовского муниципального округа вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, Администрация Далматовского муниципального округа вправе оставить жалобу без ответа, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.