УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

«Коношский муниципальный район»

от 25 октября 2018 г. № 655

П О Л О Ж Е Н И Е

об особенностях подачи и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район» и её должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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» и определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район», их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее – жалобы) при предоставлении муниципальных услуг, а также устанавливает дополнительные требования к административным регламентам предоставления муниципальных услуг (далее – административный регламенты) в части определения особенностей подачи и рассмотрения жалоб.

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F) № 210-ФЗ.

3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=302971&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=244&fld=134) Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F) № 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=302971&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=100354&fld=134) Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F) № 210-ФЗ;

в) 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, административным регламентом;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, административным регламентом у заявителя;

д) 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, административным регламентом.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=100354&fld=134) Федерального закона № 210-ФЗ:

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, административным регламентом;

ж) отказ органа администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район», предоставляющего муниципальную услугу (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу), должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=302971&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=100352&fld=134) Федерального закона  
№ 210-ФЗ, их руководителей и (или) работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=100354&fld=134) Федерального закона № 210-ФЗ.

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

и) 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 нормативными правовыми актами Архангельской области, административным регламентом.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=100354&fld=134) Федерального закона № 210-ФЗ;

к) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=289468&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F&dst=100354&fld=134) Федерального закона № 210-ФЗ.

4. В случае поступления жалобы, не соответствующей требованиям [пункта 3](#p80) настоящего Положения, такая жалоба рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=283578&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, либо в министерство связи и информационных технологий Архангельской области (далее – учредитель многофункционального центра).

В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо заместителю Главы администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район», курирующему деятельность органа, предоставляющего муниципальную услугу, или Главе муниципального образования «Коношский муниципальный район».

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается заместителю Главы администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район», курирующему деятельность органа, предоставляющего муниципальную услугу, или Главе муниципального образования «Коношский муниципальный район».

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников многофункционального центра подается руководителю многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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 услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услуг, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром 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 муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя. Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

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

10. 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.

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

а) официального сайта органа администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район», предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – система досудебного обжалования) органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 9](#p71)настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, предусмотренной [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=305750&rnd=5221315FCDC42D1C6DE4E1E855AD9B5F) Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

13. В случае, если жалоба подана заявителем в орган администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район», в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, 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.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район».

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

14. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) этого органа, его должностного лица либо его муниципальных служащих.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в порядке, предусмотренном пунктом 5 настоящего Положения, и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

15. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район» и (или) организацию в соответствии с [пунктом 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=300316&rnd=28DAE947C0973ED335AE0CF3D5E4A120&dst=100034&fld=134) настоящего Положения.

16. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте муниципального образования «Коношский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

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

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

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

17. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, 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, уполномоченным на её рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работников 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.

18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=A27A27BF7AF7C472665D8843282DE23EC1559E5B203A437B096D1728027D839BB665971FA2D374D41CF41F2FE621D0528F6B5CDB5BTAG3K) Федерального закона № 210-ФЗ орган, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме приказа (распоряжения) руководителя уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте «в» пункта 11](consultantplus://offline/ref=AF04161476B4B8D439F7356CCCEE1B6268D74CCC136CC77C97CAC3E88D420562E6CEFDFF7B991EB8C9A0092A6D776F0D6B8D21E608F0B261YFLCK) настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, руководителе многофункционального центра, работника многофункционального центра, 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 признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональным центром 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 результата муниципальной услуги;

ж) 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. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы не обоснованной.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также членов их семей;

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

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_