

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
КУРСКАЯ ОБЛАСТЬ МЕДВЕНСКИЙ РАЙОН  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОСТОМЛЯНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

ПРОЕКТ

**Об утверждения Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), руководствуясь постановлением Правительства РФ 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» (с изменениями и дополнениями), на основании Протеста Прокуратуры Медвенского района от 29.01.2019 года №20-2019 на постановление Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района от 31.12.2015 № 121-па «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района Курской области»,

Администрация Гостомлянского сельсовета Медвенского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района от 31.12.2015 № 121-па «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района Курской области».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования «Гостомлянский сельсовет» Медвенского района Курской области в сети «Интернет».

Глава Гостомлянского сельсовета  
Медвенского района

И.А.Тарасова

**Положение  
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия  
(бездействие) Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района,  
должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Гостомлянского  
сельсовета Медвенского района, а также многофункциональных центров  
предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников**

1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях, действиях (бездействии) Администрации Гостомлянского сельсовета Медвенского района (далее - Администрация), должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (далее — жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в привлекаемые организации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника, (далее - субъекты обжалования) решения, 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 9 настоящего Положения);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) 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);

3) 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 (для юридического лица).

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, многофункциональным центром, привлекаемой организацией 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.

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.

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

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

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

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

исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

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

10. При подаче жалобы в электронной виде документы, указанные в пункте 6 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 14 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре, уполномоченной привлекаемой организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

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

12. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и уполномоченным органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления государственной (муниципальной) услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в

полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

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

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной или муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной или муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

и) приостановление предоставления государственной или 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг». 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

Жалоба рассматривается многофункциональным центром или привлекаемой организацией, предоставившими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника, привлекаемой организации, ее работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра или привлекаемой организации 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 настоящими Правилами.

15. Должностные лица, указанные в пункте 14. настоящего Положения и наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают:

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

2) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения.

16. 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, указанное в пункте 14. настоящего Положения незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

17. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников, 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 (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

18. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение

19. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, субъектов обжалования 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.

20. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает 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 Курской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

21. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 20 настоящего Положения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

22. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

23. 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 «3») пункта 9 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:



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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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 государственной или муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником привлекаемой организации.

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 государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы привлекаемой организации, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника привлекаемой организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

26. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра отказывают 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

27. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

27.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.