



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ШУӨМ**

Республика Коми, пгт. Троицко-Печорск

от 14 ноября 2022 г.

№ 11/1213

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района «Троицко-Печорский», её должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Республики Коми от 25 декабря 2012 г. N 592 "Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми", ст. 8 Устава муниципального образования муниципального района "Троицко-Печорский", в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг администрация муниципального района «Троицко-Печорский»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района "Троицко-Печорский", её должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Структурным подразделениям администрации муниципального района "Троицко-Печорского" руководствоваться Положением при рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района "Троицко-Печорский", её должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе при разработке (внесении изменений) административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального района «Троицко-Печорский» от 13 декабря 2017 г. № 12/1302 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального района «Троицко-Печорский» и их

должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления муниципального района «Троицко-Печорский», предоставляющих муниципальные услуги

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования (обнародования) и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования муниципального района «Троицко-Печорский» <https://www.trpk.ru/>.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального района

А.Н. Целищев

Утверждено
Постановлением администрации
муниципального района
«Троицко-Печорский»
от 14 ноября 2022 г. № 11/1213
(приложение)

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации муниципального района «Троицко-Печорский», её должностных
лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального района «Троицко-Печорский» (далее-Администрация), её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе.

1.3. Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений Администрации, её должностных лиц, муниципальных служащих по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц и муниципальных служащих, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок и особенности подачи жалоб

2.1. Подача жалоб в Администрацию осуществляется бесплатно.

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

1) Нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, заявления, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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 и (или) Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми;

6) Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

7) Отказ Администрации, ее должностного лица или муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими 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 Республики Коми, 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 от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2.3. Заявитель обращается в Администрацию с жалобой в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе, в соответствии с законодательством.

2.4. Прием жалоб осуществляется общим отделом Администрации, который обеспечивает:

- а) прием жалобы в соответствии с требованиями настоящего Положения;
- б) направление жалобы, в соответствии с пунктами 3.2, 3.5 настоящего Положения.

2.5. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, 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;

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

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его

должностного лица либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в Администрацию с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации <https://www.trpk.ru/>, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

2.6. 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, предоставляется:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.7. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Регистрация жалобы осуществляется общим отделом администрации муниципального района «Троицко-Печорский» (далее - общий отдел) в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального района «Троицко-Печорский», её должностных лиц и муниципальных служащих администрации МР «Троицко-Печорский» (далее - Журнал) при предоставлении муниципальных услуг в течение одного рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется общим отделом по форме и в порядке, установленным правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Общим отделом выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных предоставленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня предоставленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации <https://www.trpk.ru/>, Единый портал государственных и муниципальных услуг, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня предоставленных документов, направленных через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче в Комиссию по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального района «Троицко-Печорский», её должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Комиссия).

3. Порядок и особенности рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения, принятые руководителями Администрации, рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации муниципального района «Троицко-Печорский», её должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги наделенной полномочиями по рассмотрению жалобы.

Комиссия, создается нормативно правовым актом Администрации, под председательством заместителей руководителей или руководителей структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги.

Состав Комиссии утверждается правовым актом Администрации.

Информация о составе и порядке работы Комиссии размещается на официальном сайте Администрации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение 5 рабочих дней после её утверждения.

3.2. Жалобы на решения, принятые руководителем Администрации, рассматриваются непосредственно руководителем Администрации в соответствии настоящим Положением.

3.3. В случае если решение по жалобе, поданной заявителем, не входит в компетенцию Администрации, Комиссия или муниципальный служащий в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в орган, уполномоченный на ее рассмотрение, в письменной форме и информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы, в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом или муниципальным служащим, предоставлявшим муниципальные услуги опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

3.5. При удовлетворении жалобы Администрация принимает 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, законодательством Республики Коми.

3.6. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

3.7. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятием решения.

3.8. В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, информация о действиях, 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;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее одного рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, в органы прокуратуры.

3.10. Общий отдел, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.11. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Комиссия по рассмотрению жалоб при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение
к Положению
об особенностях подачи
и рассмотрения жалоб
на решения и действия
(бездействие) администрации
муниципального района
"Троицко-Печорский",
ее должностных лиц
и муниципальных служащих

**ПОРЯДОК
ВЕДЕНИЯ УЧЕТА ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ТРОИЦКО-ПЕЧОРСКИЙ",
ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

1. Журнал учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального района "Троицко-Печорский", ее должностных лиц и муниципальных служащих ведется на бумажном носителе общим отделом администрации муниципального района "Троицко-Печорский" и предназначен для регистрации и учета жалоб, поступивших в администрацию муниципального района "Троицко-Печорский" (далее - Администрация).

2. В графе "N п/п" указывается порядковый номер поступившей в Администрацию жалобы.

3. В графе "Дата и время (часы и минуты) регистрации жалобы" проставляется дата и время (часы и минуты) поступления жалобы в Администрацию.

4. В графе "Лицо, направившее жалобу" указываются: для физического лица - фамилия, имя, отчество; для юридического лица - его полное наименование.

5. В графе "Краткое содержание" указываются сведения, об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

6. В графе "Результат рассмотрения" указываются дата и исходящий номер документа в течение одного рабочего дня после принятия решения.

7. Журнал ведется по следующей форме:

N п/п	Дата и время (часы и минуты) регистрации жалобы	Лицо, направившее жалобу	Регистрационный номер	Краткое содержание	Результат рассмотрения