



Калужская область  
Малоярославецкий район  
**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
муниципального образования  
городское поселение  
«Город Малоярославец»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «22» 09 2022 г.

№ 997

**Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец»**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов», на основании ст. 37 Устава муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец», Администрация муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец»,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Малоярославецкий край» и на официальном сайте администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации по общественно-административной работе-начальника отдела организационно-контрольной работы Анастасию Алексеевну Жигареву.

Заместитель Главы Администрации



И.Г.Трофимова

**Приложение №1**  
к постановлению администрации  
муниципального образования  
городское поселение «Город Малоярославец»  
от 22.09.2011 № 997

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец»**

1. Настоящее Положение определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц (далее - жалобы) Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец».

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».

2. Жалоба подается на имя Главы администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его 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 Отделом организационно-контрольной работы Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» по адресу: г. Малоярославец, ул. Калужская, д. 7., адрес электронной почты: [a.otdel@inbox.ru](mailto:a.otdel@inbox.ru).

Время приема: понедельник – четверг – с 8 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 17 часов 15 минут, пятница с 8 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут. Телефон: 8 (48431) 2-14-36.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почтовому адресу: г. Малоярославец, ул. Калужская, д. 7., индекс 249096

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

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

а) официального сайта Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» по адресу: <http://admmaloyaroslavec.ru/ru/internet-priomnaya>

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал);

в) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<https://do.gosuslugi.ru>).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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;

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

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

9. Жалоба на действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» подается Главе Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» и рассматривается руководителем (начальником) структурного подразделения Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец».

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» подается Главе Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец», и рассматривается Заместителем Главы Администрации, курирующим данное структурное подразделение.

Жалобы на действие (бездействие) Заместителя Главы Администрации подается на имя Главы Администрации и рассматривается Главой Администрации муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец».

Жалоба на действия (бездействие) Главы Администрации подается Главе муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» и рассматривается Главой муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец».

10. В случае если поступившая жалоба не может быть рассмотрена в соответствии с компетенцией указанной в пункте 8 настоящего Положения, жалоба перенаправляется в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган. Заявитель уведомляется в письменной форме о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» в порядке и сроки, которые установлены в соглашении о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец».

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

12. Администрация муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» обеспечивает:

- 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 посредством размещения информации на стенде в месте предоставления муниципальных услуг, и на официальном сайте, на Едином портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в Администрацию муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец», 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.

В случае обжалования отказа 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы **не позднее 5 рабочих дней** со дня принятия решения Администрацией муниципального образования городское поселение «Город Малоярославец» принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

15. 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 6 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

18. 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, 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.

Заявитель извещается об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.