



**КОТЛАССКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 9 января 2023 г.

№ 1

**Об утверждении Положения об особенностях подачи  
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов  
местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных  
служащих администрации Котласского муниципального округа  
Архангельской области при предоставлении  
государственных и муниципальных услуг**

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Котласского муниципального округа Архангельской области, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Котласского муниципального округа Архангельской области при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования) в газете «Двинская Правда» и подлежит размещению на официальном сайте Котласского муниципального округа Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Глава муниципального образования**

Прохоров Д.А.,  
(81837) 2-04-87

**Т.В. Сергеева**

## ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Котласского муниципального округа Архангельской области при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Настоящее Положение, разработанное в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на порядок подачи и рассмотрения жалоб, поданных с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалобы подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением, а также административными регламентами предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Котласского муниципального округа Архангельской области (далее – административные регламенты).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной и муниципальной услуг, запроса на предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления государственной и муниципальной 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 и муниципальных услуг в полном объеме;

3) 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, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной и муниципальной услуг;

4) при отказе в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуг, у заявителя;

5) при отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуг, 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 Архангельской области, муниципальными правовыми актами. 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме;

6) при требовании с заявителя при предоставлении государственной и муниципальной услуг платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами;

7) при отказе органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, многофункционального центра, работника многофункционального центра, иных организаций, или их работников 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, 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;

8) при нарушении срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной и муниципальной услуг;

9) при приостановлении предоставления государственной и муниципальной услуг, 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 Архангельской области, муниципальными правовыми актами. 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 и муниципальных услуг в полном объеме;

10) при требовании у заявителя при предоставлении государственной и муниципальной услуг документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуг, либо в предоставлении государственной и муниципальной услуг, за исключением случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной и муниципальной услуг, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной и муниципальной услуг;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении государственной и муниципальной услуг и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуг, либо в предоставлении государственной и муниципальной услуг и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуг, либо в предоставлении государственной и муниципальной услуг;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника иной организации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуг, либо в предоставлении государственной и муниципальной услуг, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, руководителя многофункционального

центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходим для предоставления государственной и муниципальной услуг, либо руководителем иной организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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 государственной и муниципальной услуг в полном объеме.

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную и муниципальную услуги, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), а также в иные организации. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги. 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 Архангельской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников иных организаций, подаются руководителям этих организаций.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную и муниципальную услуги, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена

по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) иных организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) иных организаций, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

7. В случае если нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы настоящего Положения не применяются.

8. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящим административным регламентом, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

9. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, иных

организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, иных организаций, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, иных организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственные и муниципальные услуги, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в иные организации, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, многофункционального центра, иных организаций, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

11. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 и муниципальной услуг документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 11 настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

13. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12 настоящего Положения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственные и муниципальные услуги, многофункциональным центром либо иной организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственных и муниципальных услуг, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

14. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 12 настоящего Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

16. Формулировка о возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра при предоставлении государственных и муниципальных услуг, привлекаемых им организаций и их работников, применяются если между администрацией и Архангельским региональным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг заключено соглашение о взаимодействии.