**ПРОЕКТ**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРУБЧЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г. № \_\_\_\_\_\_\_

г. Трубчевск

Об утверждении положения об особенностях подачи

и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

администрации Трубчевского муниципального района и ее

должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального

центра предоставления государственных и муниципальных услуг,

и его работников при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии со статьей 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 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»,](https://docs.cntd.ru/document/902228011#8R80M9) и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», руководствуясь постановлением Правительства Брянской области от 08.07.2013 № 313-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Брянской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Брянской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, находящихся на территории Брянской области, и их работников при предоставлении государственных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P42) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение).

2. Постановление администрации Трубчевского муниципального района от 31.08.2018 № 652 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих» признать утратившим силу.

3. Отраслевым (функциональным) органам администрации Трубчевского муниципального района, МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Трубчевском муниципальном районе»:

3.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](#P42).

3.2. В двухмесячный срок привести административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствие с Положением.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Настоящее постановление опубликовать в Информационном бюллетене Трубчевского муниципального района и разместить на официальном сайте администрации Трубчевского муниципального района в сети Интернет.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Трубчевского муниципального района Е.А.Слободчикова.

Глава администрации

Трубчевского муниципального района И.И.Обыдённов

Утверждено

постановлением администрации

Трубчевского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г. № \_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников при предоставлении муниципальных услуг

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, находящегося на территории Трубчевского района (далее – МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Трубчевском районе», многофункциональный центр), и его работников при предоставлении муниципальных услуг.

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется с соблюдением требований Федерального закона.

1.3. Настоящее Положение не распространяется на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100046) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяется в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих подается непосредственно в администрацию Трубчевского муниципального района, предоставляющую муниципальную услугу.

2.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя администрации Трубчевского муниципального района, предоставляющей муниципальную услугу, подается главе Трубчевского муниципального района.

2.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) работников многофункционального центра, подается руководителю этого многофункционального центра.

2.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, подается в администрацию Трубчевского муниципального района, являющуюся учредителем многофункционального центра.

2.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Трубчевского муниципального района, интернет-приемную администрации Трубчевского муниципального района.

2.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, руководителя администрации Трубчевского муниципального района, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Трубчевского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников при предоставлении муниципальных услуг может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.8. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

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

2.10. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.11. Жалоба должна содержать:

2.11.1. Наименование администрации Трубчевского муниципального района, должностного лица администрации Трубчевского муниципального района либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.11.2. 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.

2.11.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Трубчевского муниципального района, должностного лица администрации Трубчевского муниципального района либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника.

2.11.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Трубчевского муниципального района,

должностного лица администрации Трубчевского муниципального района либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

2.12. 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:

2.12.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2.12.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

2.12.3. 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.

2.13. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.12](#P81) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=468472) от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.14. Жалоба, поступившая в администрацию Трубчевского муниципального района, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Трубчевского муниципального района, ее должностных лиц и муниципальных служащих (далее - журнал) в течение одного рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

2.15. Жалоба, поступившая в администрацию Трубчевского муниципального района, интернет-приемную администрации Трубчевского муниципального района, подлежит направлению в течение одного рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган, а в случае если жалоба подана на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя администрации Трубчевского муниципального района, жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня и направлению для рассмотрения главе Трубчевского муниципального района.

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

2.16. Жалоба, поступившая в многофункциональный центр, предоставляющий муниципальную услугу, на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра и его работников, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра работника многофункционального центра в течение одного рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

2.17. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Трубчевского муниципального района и ее должностных лиц, муниципальных служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию Трубчевского муниципального района, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

2.19. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пунктов 2.1](#P66) - [2.4](#P69) настоящего Положения, она направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=2) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

2.20.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.20.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

2.20.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.20.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.20.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, муниципальными правовыми актами.

2.20.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, муниципальными правовыми актами.

2.20.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.20.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.20.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами, иными нормативными правовыми актами Брянской области, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.20.10. 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 государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=290) Федерального закона.

2.21. Жалоба может быть подана заявителем в течение 30 календарных дней со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) руководителя администрации Трубчевского муниципального района, рассматриваются руководителем администрации Трубчевского муниципального района, уполномоченными лицами, которые определяются администрацией Трубчевского муниципального района, руководителем многофункционального центра, в порядке, утвержденном в соответствии с настоящим Положением, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 2.17](#P90) настоящего Положения.

3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя администрации Трубчевского муниципального района рассматриваются главой Трубчевского муниципального района.

3.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностные лица, указанные в [пунктах 3.1](#P112) и [3.2](#P115) настоящего Положения, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Администрация Трубчевского муниципального района, многофункциональный центр обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Трубчевского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах, в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.4.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Трубчевского муниципального района, ее должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.4.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

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

3.5. Жалоба, поступившая в администрацию Трубчевского муниципального района, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, должностному лицу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Трубчевского муниципального района, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо исправления допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными актами Российской Федерации, нормативными актами Брянской области, муниципальными нормативными правовыми актами либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган либо должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.7. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 3.6](#P124) настоящего Положения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае поступления жалобы в электронной форме ответ направляется по адресу электронной почты, указанному заявителем.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией Трубчевского муниципального района, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.8.1. Наименование администрации Трубчевского муниципального района, многофункционального центра (учредителя многофункционального центра), должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе.

3.8.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.8.3. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя.

3.8.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.8.5. Принятое по жалобе решение.

3.8.6. В случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

3.8.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем администрации Трубчевского муниципального района, руководителем многофункционального центра, учредителем многофункционального центра.

3.10. 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 или уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3.11. Должностное лицо, руководитель администрации Трубчевского муниципального района, руководитель многофункционального центра, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

3.11.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

3.11.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

3.12. Должностное лицо, руководитель администрации Трубчевского муниципального района, руководитель многофункционального центра, учредитель многофункционального центра могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

3.12.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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