



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦИЛЬНИНСКИЙ РАЙОН» УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

12 октября 2023 года

№ 677 - П

Экз. № _____

с. Большое Нагаткино

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области и её функциональных органов, их должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с Федеральным законом 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», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», администрация муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области и её функциональных органов, их должностных лиц, муниципальных служащих (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня официального опубликования в газете «Цильнинские Новости».

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области от 20.04.2015 №359-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в администрации МО «Цильнинский район» и её функциональных органах».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации муниципального образования «Цильнинский район» Данилину И.А.

И.о. Главы администрации



И.М.Фролова

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
муниципального образования

«Цильнинский район»

Ульяновской области

от 12.10.2025 № 677 - П

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) администрации муниципального образования
«Цильнинский район» Ульяновской области и её функциональных органов, их
должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области (далее - администрация) и её функциональных органов, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Положение) устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области и её функциональных органов, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалоба).

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 администрацию или её функциональные органы, на должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющие муниципальную услугу в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр или в электронном виде.

4. Право на подачу жалоб имеют физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявитель).

5. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации от имени заявителя имеет право осуществлять юридически значимые действия другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при представлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

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

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

б) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

в) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами муниципального образования «Цильнинский район» для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ульяновской области, Цильнинского района;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ульяновской области, Цильнинского района;

е) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, администрации;

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

7. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника (далее – субъекты обжалования), 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, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. 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 предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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:

а) официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу), привлекаемой организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) 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).

10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 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, привлекаемую организацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 13 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги, привлекаемую организацию. При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, привлекаемая организация, 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 муниципальные услуги, уполномоченной привлекаемой организации. 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 многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

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

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением. Жалоба рассматривается привлекаемой организацией, предоставившей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица и (или) работника, привлекаемой организации, ее работника.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя или привлекаемой организации, жалоба может быть подана учредителю или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом Ульяновской области, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

14. Должностные лица, указанные в пункте 13 настоящего Положения, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб;
- б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения;
- в) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

15. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, привлекаемые организации обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, либо муниципальных служащих, привлекаемой организации, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах, Едином портале;

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

г) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

16. 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. 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.

17. 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, предоставляющий муниципальную услугу, привлекаемая организация, принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего муниципальную услугу, привлекаемой организации. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, привлекаемая организация, принимают исчерпывающие 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.

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, привлекаемой организации, 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;

з) в случае, если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 муниципальную услугу, и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы привлекаемой организации, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника привлекаемой организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, привлекаемая организация, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

г) признания жалобы необоснованной.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, привлекаемая организация, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) отсутствие в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса

электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

б) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи (жалоба остается без ответа по существу, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

в) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, привлекаемая организация, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

25. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
