



АДМИНИСТРАЦИЯ НЕЛИДОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

01.11.2025

г. Нелидово

№ 2451-па

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Нелидовского муниципального округа Тверской области, ее должностных лиц либо сотрудников, а также на решения и действия (бездействие) Нелидовского филиала государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников

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 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», Постановлением Правительства Тверской области от 11.11.2014 № 568-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Тверской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников», Администрация Нелидовского муниципального округа Тверской 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 Нелидовского муниципального округа Тверской области, ее должностных лиц либо сотрудников, а также на решения и действия (бездействие) Нелидовского филиала государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников (далее - Положение) (Приложение).

2. Прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Нелидовского муниципального округа Тверской области, ее должностных лиц либо сотрудников, а также на решения и действия (бездействие) Нелидовского филиала государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников осуществлять в соответствии с настоящим Положением.

3. Опубликовать настоящее постановление в приложении к общественно-политической газете «Нелидовские известия» – «Муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте Нелидовского муниципального округа Тверской области в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Нелидовского муниципального округа Паршенкова Ю.А.

Глава
Нелидовского муниципального округа

Д.В. Лебедев

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Нелидовского муниципального округа Тверской области, ее должностных лиц либо сотрудников, а также на решения и действия (бездействие) Нелидовского филиала государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников

1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг (далее - жалобы), выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) Администрации Нелидовского муниципального округа Тверской области (далее - Администрация), ее должностных лиц либо сотрудников, а также в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) Нелидовского филиала государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ») и его работников.

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).

3. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом.

4. Право на подачу жалобы имеют заявители - физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в Администрацию, ГАУ «МФЦ» с запросом (заявлением) о предоставлении муниципальной услуги (далее - запрос), в том числе в порядке, установленном статьей 15.1 Федерального закона.

5. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени

заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом;

3) 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 юридических лиц).

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

1) нарушение срока регистрации запроса, в том числе запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», его работника возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, нормативными правовыми актами Администрации для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, нормативными правовыми актами Администрации для предоставления муниципальной услуги;

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 Тверской области и нормативными правовыми актами Администрации. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», его работника возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области и нормативными правовыми актами Администрации;

7) отказ Администрации, его должностного лица либо сотрудника, ГАУ «МФЦ», его работника 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) ГАУ «МФЦ», его работника возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ» возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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 Тверской области и нормативными правовыми актами Администрации. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», его работника возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ» возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

7. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица либо сотрудника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица либо сотрудника, ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ»;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Администрации, должностного лица либо сотрудника, ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

9. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица либо сотрудника может быть подана в Администрацию:

- 1) при личном приеме заявителя;
- 2) посредством почтовой связи;
- 3) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

- 4) через ГАУ «МФЦ», если в соответствии с соглашением о взаимодействии с Администрацией ГАУ «МФЦ» уполномочено на прием соответствующих жалоб и их передачу в Администрацию для дальнейшего рассмотрения.

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

11. При подаче жалобы в электронном виде документы, должны быть подписаны в соответствии с требованиями, предъявляемыми к электронным документам, установленным ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63 -ФЗ «Об электронной подписи», при этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

12. Прием жалоб в письменной форме, поданных в Администрацию осуществляется организационно-контрольным отделом Администрации в установленные часы его работы.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Рассмотрение жалоб осуществляется структурными подразделениями Администрации, которые определены резолюциями, наложенными на жалобы Главой Нелидовского муниципального округа Тверской области либо уполномоченным им должностным лицом.

13. При поступлении в ГАУ «МФЦ» жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц либо сотрудников обеспечивается их передача в Администрацию в сроки установленные соглашениями о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и Администрацией.

В указанном случае срок рассмотрения жалоб исчисляется со дня регистрации жалоб в Администрации.

14. В случае если в отношении поступившей жалобы Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, поступившая жалоба не подлежит рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом.

15. Администрация обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стендах, на официальном сайте Нелидовского муниципального округа Тверской области в сети Интернет, а также при личном приеме заявителей;

3) заключение соглашений о взаимодействии (дополнительных соглашений к соглашениям о взаимодействии) с ГАУ «МФЦ» в части осуществления ГАУ «МФЦ» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

16. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

17. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностных лиц либо сотрудников в приеме документов у заявителя, в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

18. 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 муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области и нормативными правовыми актами Администрации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается. Соответствующее решение оформляется в виде письменного ответа заявителю с указанием мотивированного обоснования в случае:

- наличия вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подачи жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличия решения Администрации, ее должностного лица либо сотрудника по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями

настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

- подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных настоящим Положением.

19. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Администрация, должностные лица либо сотрудники принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

2) наименование Администрации, ее структурного подразделения, а также должность, фамилия, имя, отчество ее должностного лица либо сотрудника, принявшего решение по жалобе;

3) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, сотруднике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение, содержащее аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения (в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению).

21. Жалоба может быть оставлена без ответа в случае:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо сотрудника, а также членов его семьи;

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

22. Ответы по результатам рассмотрения жалобы подписываются Главой Нелидовского муниципального округа Тверской области либо уполномоченным им должностным лицом и направляется заявителю в письменной или электронной форме не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты их принятия.

23. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) ГАУ «МФЦ», его работников при предоставлении муниципальных услуг осуществляется с учетом особенностей, установленных Постановлением Правительства Тверской области от 11.11.2014 № 568-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Тверской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников».

24. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в вышестоящий орган власти (вышестоящему должностному лицу), а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.