  
**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

# АДМИНИСТРАЦИИ

# АНИВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

# САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| от | 23 июля 2025 г. |  | № | 2377-па |

г. Анива

Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Анивского

муниципального округа, подведомственных ей учреждений и их

должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие)

многофункционального центра, работников многофункционального центра

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Сахалинской области от 02.10.2013 №560 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сахалинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Сахалинской области», руководствуясь статьей 39 Устава Анивского муниципального округа, администрация Анивского муниципального округа **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 Анивского муниципального округа, подведомственных ей учреждений и их должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра (далее – Положение).

2. Определить должностных лиц, уполномоченных по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг (приложение 1).

3. Считать утратившим силу постановление администрации Анивского городского округа от 12 августа 2024 года № 2509-па «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Анивского городского округа, подведомственных ей учреждений и их должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра».

4. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании газеты «Утро Родины» и разместить на официальном сайте администрации Анивского муниципального округа.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на вице-мэра, начальника общего отдела.

И.о. мэра Анивского муниципального округа И.С. Васильев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Анивского муниципального округа

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

АДМИНИСТРАЦИИ АНИВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА,

ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ЕЙ УЧРЕЖДЕНИЙ И

ИНЫХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА,

РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Анивского муниципального округа, подведомственных ей учреждений и их должностных лиц, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в Администрацию Анивского муниципального округа и в подведомственные ей учреждения (далее –орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (Правительство Сахалинской области).

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 (министерство цифрового и технологического развития Сахалинской области).

2.1. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или государственного служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3. 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 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.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющими государственные или муниципальную услуги, в месте размещения органа, в месте предоставления государственной или муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной или муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной или муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

а) официальных сайтов органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, а также подведомственными им учреждениями Сахалинской области" (далее - Портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных или муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3 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.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса о предоставлении нескольких государственных или муниципальных услуг;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. 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;

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

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области для предоставления государственной и муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной или 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 Сахалинской области. 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;

е) требование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления государственной или 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 Сахалинской области. 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;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ. 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. В случае если жалоба подана заявителем в орган либо руководителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган или многофункциональный центр направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо в вышестоящий орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо в вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра 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.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

11. В органе, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

12. Орган, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных или муниципальных услуг, на его официальном сайте, на Портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в срок до 15 числа квартала, следующего за отчетным, в комиссию по проведению административной реформы в Сахалинской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

12.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра либо вышестоящего органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) 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) если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, руководителем многофункционального центра, руководителем органа исполнительной власти Сахалинской области, являющегося учредителем многофункционального центра.

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется в электронной форме.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 5](#P85) настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

15. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения 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.

16. Жалоба остается 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.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к постановлению администрации

Анивского муниципального округа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ответственные должностные лица**  **по рассмотрению жалоб на нарушение**  **порядка предоставления муниципальных услуг** | | |
| № п/п | ФИО | Должность |
| **В сфере муниципального контроля** | | |
| 1. | Васильев  Иван Сергеевич | первый вице-мэр,  начальник отдела муниципального контроля |
| **В сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства**  **и жилищных отношений** | | |
| 2. | Ермаков  Иван Владимирович | Вице-мэр, директор департамента жилищно-коммунального и дорожного хозяйства |
| **В сфере оказания бесплатной юридической помощи и кадровым вопросам** | | |
| 3. | Ларин  Вячеслав Николаевич | - вице-мэр, начальник общего отдела |
| **В сфере образования, культуры, спорта, туризма**  **и молодежной политики** | | |
| 4. | Саулей  Андрей Николаевич | - вице-мэр, директор департамента социального развития |
| 5. | Ткаченко  Светлана Евгеньевна | - заместитель директора департамента социального развития, начальник отдела образования |
| 6. | Марков  Антон Юрьевич | - начальник отдела культуры, спорта, туризма и молодежной политики ЦОФМУС |
| **В сфере владения, пользования и распоряжения имуществом**  **муниципального образования** | | |
| 7. | Стариков  Андрей Михайлович | - вице-мэр |
| 8. | Соколюк  Виталий Николаевич | - директор департамента по управлению муниципальным имуществом |
| **В сфере экономики** | | |
| 9. | Бочанова  Полина Александровна | - начальник отдела  экономики и прогнозирования |
| **В сфере архитектуры, градостроительной деятельности**  **и земельных отношений** | | |
| 10. | Дронов  Василий Сергеевич | - директор департамента архитектуры, градостроительной деятельности и землепользования |
| 11. | Грачева  Ольга Борисовна | - заместитель директора департамента архитектуры, градостроительной деятельности и землепользования |
| **В сфере жилищных вопросов** | | |
| 12. | Товарчи  Ольга Александровна | - руководитель МБУ  «Центр жилищных отношений» |
| **В сфере архивного дела** | | |
| 13. | Белянцева  Екатерина Николаевна | - директор МБУ  «Архив Анивского городского округа» |