



«ИНТА» КАР КЫТШЛӦН  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ ЮКӦНСА  
АДМИНИСТРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ИНТА»

## ШУӦМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 сентября 2021 года

№ 9/1566

Республика Коми, г. Инта

**О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования городского округа «Инта» от 21.05.2018 года № 5/779 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования городского округа «Инта», должностных лиц и муниципальных служащих администрации муниципального образования городского округа «Инта», при предоставлении муниципальных услуг»**

Руководствуясь главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация муниципального образования городского округа «Инта» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в постановление администрации муниципального образования городского округа «Инта» от 21.05.2018 года № 5/779 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования городского округа «Инта», должностных лиц и муниципальных служащих администрации муниципального образования городского округа «Инта», при предоставлении муниципальных услуг» следующего содержания:

1.1. в пункте 2 постановления слова «- Томашевскую Ирину Александровну» исключить;

1.2. приложение к постановлению изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации.

Глава городского округа «Инта» -  
руководитель администрации

В.А. Киселёв

Приложение  
к Постановлению  
администрации МОГО «Инта»  
от « 10 » сентября 2021 г. № 9/1566

«Приложение  
к Постановлению  
администрации МОГО «Инта»  
от «21» мая 2018 г. № 5/779

**Положение  
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб  
на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования  
городского округа «Инта», её должностных лиц и муниципальных служащих,  
при предоставлении муниципальных услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования городского округа «Инта» (далее – Администрация МОГО «Инта»), её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалоба).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе.

1.3. Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений Администрации МОГО «Инта» и должностных лиц, иных решений и действий (бездействия) Администрации МОГО «Инта» и должностных лиц, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

**2. Предмет жалобы**

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона 210-ФЗ;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми

актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации МОГО «Инта», должностного лица или муниципального служащего Администрации МОГО «Инта» в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

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 № 210-ФЗ.

### **3. Порядок и особенности подачи жалоб**

3.1. Подача жалоб в Администрацию МОГО «Инта», МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), осуществляется бесплатно.

3.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией МОГО «Инта», МФЦ в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

3.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию МОГО «Инта», МФЦ (в случае предоставления муниципальной услуги через МФЦ).

Жалобы на решения и действия (бездействие) главы городского округа «Инта» - руководителя администрации в связи с отсутствием вышестоящего органа подаются в администрацию МОГО «Инта».

3.4. Жалоба может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МОГО «Инта», Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – портал государственных и муниципальных услуг), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены

в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3.5. При поступлении в МФЦ жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации МОГО «Инта», ее должностных лиц и муниципальных служащих, МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию МОГО «Инта» в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией МОГО «Инта» (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

3.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, 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 муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.8. Заявителем могут быть представлены оригиналы документов (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

3.10. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, им также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

3.11. Регистрация жалобы осуществляется общим отделом Администрации МОГО «Инта» (далее – общий отдел) в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации МОГО «Инта», ее должностных лиц и муниципальных служащих (далее – Журнал) в течение одного рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется общим отделом по форме и в [порядке](#) согласно Приложению к настоящему Положению.

Общим отделом выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием

регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через МФЦ, организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МОГО «Инта», портала государственных и муниципальных услуг (функций), направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

3.12. Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

#### **4. Порядок и особенности рассмотрения жалоб**

4.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения, принятые главой городского округа «Инта» - руководителем администрации, рассматриваются должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, назначается правовым актом Администрации МОГО «Инта».

4.2. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) главы городского округа «Инта» - руководителя администрации, в связи с отсутствием вышестоящего органа, жалоба рассматривается непосредственно главой городского округа «Инта» - руководителем администрации в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

#### **5. Срок рассмотрения жалоб**

5.1. Жалоба, поступившая в Администрацию МОГО «Инта», подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации МОГО «Инта» 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.

5.2. В случае если принятие решение по жалобе, поданной заявителем, не входит в компетенцию Администрации МОГО «Инта», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

#### **6. Результат рассмотрения жалоб**

6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Решение принимается в форме акта Администрации МОГО «Инта».

При удовлетворении жалобы Администрация МОГО «Инта» принимает 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, законодательством Республики Коми.

6.2. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

4) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

6.3. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

6.4. 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.

6.5. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Администрация МОГО «Инта», ее должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган местного самоуправления, Министерство, МФЦ, должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

## **7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

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

1) В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией МОГО «Инта» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

2) В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

7.2. В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, информация о действиях, осуществляемых Администрацией МОГО «Инта», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

## **8. Порядок обжалования решения по жалобе**

8.1. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным законодательством порядком.

## **9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

9.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

## **10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

10.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

1) на информационных стендах, расположенных в здании администрации МОГО «Инта», МФЦ;

2) на официальных сайтах МОГО «Инта», МФЦ;

3) на портале государственных и муниципальных услуг (функций).

10.2. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

1) посредством телефонной связи по номеру Администрации МОГО «Инта», МФЦ;

2) посредством факсимильного сообщения;

3) при личном обращении в Администрацию МОГО «Инта», МФЦ, в том числе по электронной почте;

4) при письменном обращении в Администрацию МОГО «Инта», МФЦ;

5) путем публичного информирования.

Приложение  
к Положению об особенностях подачи  
и рассмотрения жалоб на решения и  
действия (бездействие) администрации муниципального  
образования городского округа «Инта», её должностных  
лиц и муниципальных служащих, при  
предоставлении муниципальных услуг

**ПОРЯДОК  
ВЕДЕНИЯ ЖУРНАЛА УЧЕТА ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ИНТА», ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Журнал учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования городского округа «Инта», её должностных лиц и муниципальных служащих, при предоставлении муниципальных услуг, ведется на бумажном носителе Общим отделом администрации муниципального образования городского округа «Инта» и предназначен для регистрации и учета жалоб, поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Инта» (далее – Администрация МОГО «Инта»).

2. В графе «№ п/п» указывается порядковый номер поступившей в Администрацию МОГО «Инта» жалобы.

3. В графе «Регистрационный номер» указывается присвоенный жалобе регистрационный номер.

4. В графе «Дата и время (часы и минуты) регистрации жалобы» проставляется дата и время (часы и минуты) поступления жалобы в Администрацию МОГО «Инта».

5. В графе «Лицо, направившее жалобу» указываются: для физического лица - фамилия, имя, отчество, адрес места жительства; для юридического лица - его полное наименование, адрес места нахождения.

6. В графе «Перечень документов, предоставленный с жалобой» указываются документы, прилагаемые к жалобе, с указанием вида документа (оригинал, копия).

7. В графе «Дата направления расписки о регистрации» указывается дата направления расписки и способ отправки.

8. В графе «Краткое содержание» указываются сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), наименование муниципальной услуги.

9. В графе «Результат рассмотрения» указывается принятое по результатам рассмотрения жалобы решение (удовлетворена/не удовлетворена), а также реквизиты ответа о результатах рассмотрения жалобы (дата регистрации и исходящий номер).

10. Журнал ведется по следующей форме:

№ п/п	Регистрационный номер	Дата и время (часы и минуты) регистрации жалобы	Лицо, направившее жалобу	Перечень документов, предоставленных с жалобой	Дата направления расписки о регистрации жалобы	Краткое содержание жалобы	Результат рассмотрения жалобы