



**АДМИНИСТРАЦИЯ
КАЛИНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «__27__» октября 2025 года

№ 5520

Тверь

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

В соответствии с ч. 4 ст. 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», руководствуясь Уставом Калининского муниципального округа Тверской области, Администрация Калининского муниципального округа Тверской области постановляет:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Калининского муниципального округа Тверской области, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников (Приложение).

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

3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению в сетевом издании газеты «Ленинское знамя» (<http://lznews.ru>) и на официальном сайте Калининского муниципального округа Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://kalinin-adm.ru>).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Калининского муниципального округа
Тверской области

С.А. Румянцев

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Калининского муниципального округа Тверской области, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) 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 решения и (или) действия (бездействие) Администрации Калининского муниципального округа Тверской (далее – Администрация округа), ее должностных лиц либо муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 (или) 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 округа, Государственное автономное учреждение Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников (далее - ГАУ «МФЦ») с запросом (заявлением) о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявление), в том числе в порядке, установленном ст. 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 заявления;

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 Тверской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами 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, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ 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 Тверской области, 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 п. 4 ч.1 ст. 7 Федерального закона.

7. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации округа, ее должностного лица либо муниципального служащего, (далее – Жалоба) должна содержать:

1) наименование Администрации округа, ее отраслевого (функционального) органа (при наличии), должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) 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) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Администрации округа, ее должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме

9. Жалоба может быть подана:

1) при личном приеме заявителя в Администрации округа;

2) посредством почтовой связи;

3) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. официального сайта Калининского муниципального округа Тверской области;

4) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

5) через ГАУ «МФЦ».

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 электронной форме 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 осуществляется уполномоченным за прием входящей корреспонденции в Администрацию округа подведомственным учреждением – Муниципальным казенным учреждением «Единый центр хозяйственно-информационного обслуживания», далее – МКУ «ЕЦХИО»).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Ответственным за рассмотрение жалоб являются отраслевые (функциональные) органы Администрации округа, определенные резолюциями, наложенными на жалобы Главой Калининского муниципального округа Тверской области либо уполномоченным им должностным лицом.

13. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации округа, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, поступившие в ГАУ «МФЦ», передаются в Администрацию округа не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалоб, в порядке, установленном соглашениями о взаимодействии. В указанном случае срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в Администрации округа.

14. В случае если в соответствии с Федеральным законом поступившая жалоба не подлежит рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке, в адрес Заявителя направляется уведомление с указанием соответствующей информации.

15. Администрация округа организует:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации округа, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации:

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее - ЕПГУ) и (или) в информационной системе Тверской области «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - РПГУ) (при наличии);

- на официальном сайте Калининского муниципального округа Тверской области, ГАУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты);

- на информационных стендах Администрации округа (далее – информационные стенды).

16. Жалоба подлежит регистрации уполномоченным работником МКУ «ЕЦХИО» (далее – делопроизводитель) 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 округа, ее должностного лица в приеме документов, 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, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается. Соответствующее решение оформляется уведомлением в письменной форме 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 округа, ее должностного лица 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 округа либо уполномоченное должностное лицо информирует Заявителя по данному факту и принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. В уведомлении об отказе в удовлетворении жалобы указываются:

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

2) наименование Администрации округа, отраслевого (функционального) органа администрации округа, рассмотревшего жалобу (при наличии), а также должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

3) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, 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 информацию о порядке его обжалования (в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению).

21. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в случае:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации округа либо муниципального служащего, 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. В случае, указанном в п. 21 настоящего Положения, Администрация округа, ее должностное лицо, сообщают заявителю об оставлении жалобы без рассмотрения в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации.

23. Решения по результатам рассмотрения жалоб, указанные в п. 19 настоящего Положения, подписываются Главой Калининского 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.

24. 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».

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