

Администрация Токарёвского муниципального округа  
Тамбовской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.11.2025

р.п. Токарёвка

№ 1673

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области и её должностных лиц, муниципальных служащих администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области, Муниципального казенного учреждения «Токарёвский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников при предоставлении муниципальных услуг

В целях реализации части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также учитывая пункт 3 постановления 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", руководствуясь Уставом Токарёвского муниципального округа Тамбовской области, администрация Токарёвского муниципального округа Тамбовской области постановляет:

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области и её должностных лиц, муниципальных служащих администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области, Муниципального казенного учреждения «Токарёвский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области газете «Маяк 68», на сайте сетевого издания «РИА «ТОП68» ([www.top68.ru](http://www.top68.ru)) и разместить на сайте администрации Токарёвского

муниципального округа Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://tokarevka-adm.gosuslugi.ru>).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Токарёвского муниципального округа Ананьеву Т.И.

И.о. главы Токарёвского  
муниципального округа  
Тамбовской области

О.А. Никулин

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением администрации  
Токарёвского муниципального округа  
от 10.11.2025 № 1673

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области и её должностных лиц, муниципальных служащих администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области, Муниципального казенного учреждения «Токарёвский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящие особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области и её должностных лиц, муниципальных служащих администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области, Муниципального казенного учреждения «Токарёвский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее – особенности) разработаны в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2. Жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Токарёвского муниципального округа Тамбовской области (далее - Администрация) и её должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, Муниципального казенного учреждения «Токарёвский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и его работников подаются и рассматриваются в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) с учетом настоящих особенностей.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование неправомерных решений и действий (бездействия) Администрации и её должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, МФЦ и его работников на любом этапе предоставления муниципальной услуги.

Основные понятия, используемые в настоящих особенностях, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе № 210-ФЗ.

3. Администрация, МФЦ обеспечивают:

3.1. наделение должностных лиц полномочиями по рассмотрению жалоб;

3.2. оснащение мест приема жалоб;

3.3. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, его работников посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг, своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт Администрации, МФЦ), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

3.4. консультирование заявителей, в том числе по телефону, почте, электронной почте, при личном приеме о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц и муниципальных служащих, МФЦ и его работников;

3.5. заключение соглашений о взаимодействии между МФЦ и Администрацией в части осуществления приема жалоб и выдачи результатов рассмотрения жалоб, если заявителем определен способ получения результата в МФЦ;

3.6. незамедлительное направление в органы прокуратуры материалов в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления;

3.7. незамедлительное направление в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении, копий материалов в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения.

4. Жалоба на решения и действия (бездействие) подается на рассмотрение:

4.1. в Администрацию - при обжаловании решений и действий (бездействия) руководителя Администрации, МФЦ в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, в том числе если заявитель не согласен с решением руководителя Администрации, принятым по результатам рассмотрения жалобы, а также в случае обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, его должностного лица, не являющегося его руководителем, либо муниципального служащего;

4.2. руководителю МФЦ - в случае обжалования решений и действий (бездействия) работника МФЦ.

В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя главы муниципального образования.

Жалоба на решения и действия (бездействие) главы муниципального образования рассматривается непосредственно главой муниципального образования.

5. Жалоба может быть подана:

в письменной форме на бумажном носителе по почте, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

в электронной форме с использованием Единого портала, официального сайта Администрации, МФЦ, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при наличии технической возможности).

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, МФЦ 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).

6. Требования к содержанию жалобы предусмотрены частью 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

При подаче жалобы лично заявителем предъявляется документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в случае подачи жалобы представителем заявителя - документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы посредством почтового отправления к жалобе прикладываются заверенные в установленном законодательством Российской Федерации порядке документы, предусмотренные абзацем вторым настоящего пункта.

При подаче жалобы посредством Единого портала, официального сайта Администрации, МФЦ документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации, не требуется, в случае подачи жалобы представителем заявителя направляется электронный образ документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя.

7. Жалоба подлежит регистрации в день её поступления.

Жалоба, содержащая неточное наименование Администрации, МФЦ, должности, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) должностного лица Администрации, муниципального служащего Администрации, руководителя МФЦ или его работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее их установлению, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию, МФЦ, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, Администрация, МФЦ регистрирует и направляет жалобу не позднее 3 рабочих дней со дня её регистрации уполномоченному на её рассмотрение

органу, информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

8. Жалоба, рассмотрение которой относится к компетенции Администрации, МФЦ и поступившая в Администрацию, МФЦ, подлежит рассмотрению в срок, установленный частью 6 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

Поступившая в Администрацию, МФЦ жалоба регистрируется и не позднее следующего рабочего дня после дня регистрации направляется соответствующему должностному лицу Администрации, руководителю МФЦ, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, а в случае обжалования отказа Администрации, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или, в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в день поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в МФЦ, направляется в Администрацию не позднее следующего рабочего дня после дня поступления жалобы.

9. Должностное лицо Администрации, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 1 рабочего дня со дня получения жалобы направляет её в структурное подразделение Администрации, предоставляющее муниципальную услугу, результат которой обжалуется.

Структурное подразделение Администрации, предоставляющее муниципальную услугу, результат которой обжалуется, представляет должностному лицу Администрации, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов, либо информацию о необходимости отмены обжалуемого решения, в течение 8 рабочих дней после дня получения жалобы, а в случае обжалования отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 1 рабочего дня после дня получения жалобы.

Должностное лицо Администрации, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, после анализа пояснений, содержания жалобы, изучения подтверждающих документов в течение 3 рабочих дней после дня получения пояснений, а в случае обжалования отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение 1 рабочего дня после дня получения пояснений готовит проект ответа по результатам рассмотрения жалобы.

10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой муниципального образования (лицом, исполняющим полномочия главы муниципального образования), руководителем МФЦ.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы заявителю указываются: наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу (МФЦ), должность, фамилия, имя, отчество

(последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (для физического лица) или наименование заявителя (для юридического лица);

основания для рассмотрения и принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

иные сведения в соответствии с действующим законодательством.

В случае наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, а также подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в удовлетворении жалобы отказывается.

В иных случаях решение по жалобе принимается в соответствии с действующим законодательством и настоящими особенностями.

Администрация, МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника, а также членов его семьи;

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

Администрация, МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

11. Решение об удовлетворении жалобы принимается Администрацией в форме постановления Администрации, об отказе в удовлетворении жалобы - в форме письма Администрации.

Ответ МФЦ по результатам рассмотрения жалобы выносится в форме письма.

В решении, вынесенном по результатам рассмотрения жалобы, излагается информация, предусмотренная пунктом 10 настоящих особенностей.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы вручается (направляется) заявителю способом, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

12. В случае поступления жалобы на решение и действие (бездействие) МФЦ Администрация в течение 1 рабочего дня со дня получения указанной жалобы направляет её руководителю МФЦ.

Руководитель МФЦ направляет в Администрацию пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов, в течение 5 рабочих дней после дня получения жалобы, а в случае обжалования решения и действия (бездействия) МФЦ об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 1 рабочего дня после дня получения указанной жалобы.

Администрация после анализа содержания жалобы, пояснений по жалобе, изучения приложенных копий документов готовит проект ответа заявителю об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы. Подписанный ответ об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю, копия - в МФЦ.