



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ХАРЦЫЗСК
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12 сентября 2025г.

№ 545-17

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Донецкой Народной Республики от 14.08.2023 № 468-ІІНС «О местном самоуправлении в Донецкой Народной Республике», Законом Донецкой Народной Республики от 29.09.2023 № 8-РЗ «О полномочиях органов государственной власти Донецкой Народной Республики по организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 15.05.2025 № 45-1 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Донецкой народной Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики и их работников», руководствуясь Уставом муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики, принятым решением Харцызского городского совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 25.10.2023 № 5/1, пунктами 5.1, 5.2 раздела 5 Положения об Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики, утвержденного решением Харцызского городского совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 10.11.2023 № 8/3

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (прилагается).

2. Настоящее постановление опубликовать в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики, доменное имя сайта — gisnpa-dnr.ru.

3. Заведующему сектором информационно-аналитической деятельности Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики Поляченко Е.А. обнародовать настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики, доменное имя сайта - khartsyzsk.gosuslugi.ru.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Ю.А. Михайленко.

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

Глава муниципального образования
городского округа



С

В.В. Жукова

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
городского округа Харцызск
Донецкой Народной Республики
от 12.09.2025 № 545-77

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) Администрации городского округа Харцызск Донецкой
Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих
при предоставлении муниципальных услуг**

1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившихся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики (далее – Администрация), ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Жалобы).

Действие Порядка распространяется на Жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в Администрацию по форме согласно приложению 1 к Порядку.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Администрации, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого 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 (за исключением случая, когда Жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 6 Порядка);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. 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:

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 (для юридических лиц);

3) 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.

5. Прием и регистрация Жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией и подлежит регистрации в установленном порядке сектором муниципальных услуг

Администрации.

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.

6. В электронном виде Жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики (далее - официальный сайт);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ);

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и 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».

7. При подаче Жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается Администрацией в отношении нарушения порядка предоставления муниципальной услуги вследствие неправомерных решений и действий (бездействия) муниципальных служащих Администрации.

9. При наличии соглашения, заключенного между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) и Администрацией, согласно требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с момента вступления в силу указанного соглашения о взаимодействии, Жалоба может быть подана через МФЦ.

В случае подачи Жалобы через МФЦ Жалоба передается МФЦ в Администрацию в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой Жалобы.

Срок рассмотрения Жалобы исчисляется со дня ее регистрации Администрацией.

10. Заявитель может обратиться с Жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги;

5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами муниципального образования

городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги;

6) требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги;

7) отказа Администрации, должностного лица или муниципального служащего в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах или нарушения установленного срока таких исправлений;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги;

10) требования 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

11. Администрация определяет уполномоченных лиц на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников (далее - уполномоченные лица), которые обеспечивают прием и рассмотрение Жалоб в соответствии с требованиями Порядка

В Администрации уполномоченными лицами на рассмотрение Жалоб являются:

1) глава муниципального образования городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики (далее - глава муниципального образования городского округа Харцызск);

2) заместители главы администрации муниципального образования - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления, уполномоченное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 10 Закона Донецкой Народной Республики от 12.07.2024 № 91-РЗ «Об административных правонарушениях в Донецкой Народной Республике» уполномоченное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы должностному лицу Администрации, уполномоченному составлять административный протокол.

14. Администрация обеспечивает:

1) оснащение мест приема Жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий

(бездействия) Администрации, их должностных лиц и муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, в местах предоставления муниципальных услуг, официальном сайте, Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц и муниципальных служащих, по электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема Жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения Жалоб;

5) формирование отчетности о полученных и рассмотренных Жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных Жалоб).

15. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в соответствии с требованиями части 6 статьи 11² Федерального закона от 27.07.2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В случае обжалования отказа Администрации, ее должностного лица, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, Жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения Жалобы, в соответствии с частями 7 и 8¹ статьи 11² Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами муниципального образования городской округ Харцызск Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги.

В случае признания Жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, МФЦ либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 удовлетворении Жалобы отказывается.

В случае признания Жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю предоставляются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения и информация о порядке обжалования по принятому решению.

17. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы направляется заявителю сектором муниципальных услуг Администрации не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме. В случае если Жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 6 Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения Жалобы указываются:

1) наименование Администрации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного лица, принявшего решение по Жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице,

муниципальном служащем Администрации, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по Жалобе;

5) принятое по Жалобе решение;

6) в случае признания Жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, направленном не позднее дня, следующего за днем принятия решения, дается информация о действиях и мерах, которые будут предприняты Администрацией, МФЦ в целях устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги, в срок, предусмотренный административным регламентом, на основании которого административная услуга предоставляется;

7) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования принятого по Жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы подписывается уполномоченным лицом.

20. Уполномоченное лицо отказывает в удовлетворении Жалобы в следующих случаях:

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, предусмотренном пунктом 4 Порядка;

3) наличие решения по Жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету Жалобы.

21. Уполномоченное лицо оставляет Жалобу без ответа в следующих случаях:

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

2) отсутствие возможности прочесть какую-либо часть текста Жалобы фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в Жалобе. Уполномоченное лицо сообщает заявителю об оставлении Жалобы без ответа, с указанием причин принятого решения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации Жалобы.

22. Заявитель до принятия решения по Жалобе может отозвать ее, путем подачи заявления в Администрацию по форме согласно приложению 2 к Порядку. При этом повторное направление Жалобы по тем же основаниям не допускается.

Приложение 1

к Порядку подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (пункт 2)

Главе муниципального образования городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики

(Ф.И.О.)

ЖАЛОБА
на решения и действия (бездействие) Администрации городского
округа Харцызск Донецкой Народной Республики,
ее должностных лиц, муниципальных служащих
при предоставлении муниципальных услуг

1. _____
(Ф.И.О., место жительства физического лица, наименование и сведения
о местонахождении юридического лица, контактная информация)
2. _____
(наименование Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики
Ф.И.О. должностного лица, муниципального служащего органа)
3. _____
(сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии)
Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики, должностного лица,
муниципального служащего органа)
4. _____
(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации
городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики, должностного лица, муниципального служащего
органа)

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространения (в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации) предоставленных выше персональных данных.

_____.

(необходимо указать ФИО заявителя, подпись или ФИО, адрес и реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя)

Приложения <*>:

- 1.
- 2.

<*> Документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя

« ____ » ____ Г.
(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение 2

к Порядку подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (пункт 22)

Главе муниципального образования городского округа Харцызск Донецкой Народной Республики

(Ф.И.О.)

**Заявление
об отзыве поданной жалобы**

Я, _____
(Ф.И.О., место жительства физического лица, наименование и сведения

о местонахождении юридического лица, контактная информация)

прошу не рассматривать жалобу, поданную «___» _____ 20__ г.

В _____
(наименование учреждения)

по вопросу _____

В СВЯЗИ С _____
(причина отзыва жалобы)

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространения (в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации) предоставленных выше персональных данных.

(необходимо указать ФИО заявителя, подпись или ФИО, адрес и реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя)

«___» _____ 20__ г.

(подпись)

(расшифровка подписи)