



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ШАХТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**20.05.2025**

**г. Шахтерск**

**№ 395**

**Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шахтерского муниципального округа 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», со статьей 11<sup>2</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Донецкой Народной Республики от 14.08.2023 № 468-ПНС «О местном самоуправлении в Донецкой Народной Республике», руководствуясь Уставом муниципального образования Шахтерский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Шахтерского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 25.10.2023 № 21 (с изменениями), Положением об Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Шахтерского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 03.12.2024 № I-39/220, Администрация Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (прилагаются).

2. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики [gisnra-dnr.ru](http://gisnra-dnr.ru) и обнародовать на официальном сайте муниципального образования Шахтерский муниципальный округ Донецкой Народной Республики <https://shahtersk.gosuslugi.ru>.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава муниципального образования  
Шахтерского муниципального округа  
Донецкой Народной Республики

А.В. Шатов

Приложение  
к постановлению Администрации  
Шахтерского муниципального округа  
Донецкой Народной Республики  
от 20.05.2025 № 395

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

1. Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Особенности) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг, выразившихся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация Шахтерского муниципального округа), ее отраслевых (функциональных) и территориальных органов, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Жалобы).

Действие Особенности 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 Шахтерского муниципального округа по форме согласно приложению к Особенности.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации Шахтерского муниципального округа, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Администрации Шахтерского муниципального округа, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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 Особенности);

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его 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 Жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальные услуги, и подлежит регистрации в установленном порядке отделом контроля Администрации Шахтерского муниципального округа.

Время приема Жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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 Шахтерский муниципальный округ Донецкой Народной Республики (далее - официальный сайт);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)» (далее - ЕПГУ) (за исключением Жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

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» (за исключением Жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

7. При подаче Жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 Особенности, 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 Шахтерского муниципального округа в отношении нарушения порядка предоставления муниципальной услуги вследствие неправомερных решений и действий (бездействия) муниципальных служащих Администрации Шахтерского муниципального округа. В случае если обжалуются решения главы муниципального образования Шахтерского муниципального округа, Жалоба подается в Шахтерский муниципальный совет Донецкой Народной Республики.

9. При наличии соглашения, заключенного между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) и Администрацией Шахтерского муниципального округа 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 Шахтерского муниципального округа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой Жалобы.

Срок рассмотрения Жалобы исчисляется со дня ее регистрации Администрацией Шахтерского муниципального округа.

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 Шахтерский муниципальный округ 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 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 Шахтерский муниципальный округ 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 Шахтерский муниципальный округ Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги;
- 7) отказа Администрации Шахтерского муниципального округа, должностного лица или муниципального служащего в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо 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 Шахтерский муниципальный округ 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 Шахтерского муниципального округа определяет уполномоченных лиц на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников (далее – уполномоченные лица), которые обеспечивают прием и рассмотрение Жалоб в соответствии с требованиями Особенности.

В Администрации Шахтерского муниципального округа уполномоченными лицами на рассмотрение Жалоб являются:

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

2) заместители главы Администрации Шахтерского муниципального округа - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Шахтерского муниципального округа, руководителей и муниципальных служащих, руководителей, возглавляющих отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Шахтерского муниципального округа 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. Администрация Шахтерского муниципального округа обеспечивает:

- 1) оснащение мест приема Жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Шахтерского муниципального округа, 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 Шахтерского муниципального округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, которое осуществляется, в том числе по телефону, 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).

14. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации Шахтерского муниципального округа, 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.

15. По результатам рассмотрения Жалобы в соответствии с частями 7 и 8<sup>1</sup> статьи 11<sup>2</sup> 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 Шахтерский муниципальный округ Донецкой Народной Республики для предоставления муниципальной услуги.

В случае признания Жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается не только информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1<sup>1</sup> 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.

16. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы направляется заявителю 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 Особенности, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

17. В ответе по результатам рассмотрения Жалобы указываются:

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

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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, если Жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по Жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы подписывается уполномоченным лицом.

19. 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 Особенности;

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

20. Уполномоченное лицо может оставить 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 в течение 3 рабочих дней со дня регистрации Жалобы.

Приложение  
к Особенности подачи и рассмотрения жалоб  
на решения и действия (бездействие)  
Администрации Шахтерского  
муниципального округа Донецкой Народной  
Республики и должностных лиц,  
муниципальных служащих при  
предоставлении муниципальных услуг  
(Форма)

Администрация Шахтерского  
муниципального округа  
Донецкой Народной Республики

### ЖАЛОБА

на решения и действия (бездействие) Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики и 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 Шахтерского муниципального округа, Ф.И.О. должностного лица, муниципального служащего органа)
3. \_\_\_\_\_  
(сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) Администрации Шахтерского муниципального округа, должностного лица, муниципального служащего органа)
4. \_\_\_\_\_  
(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Шахтерского муниципального округа, должностного лица, муниципального служащего органа)

Приложения <\*>:

- 1.
- 2.

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