



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ДОНЕЦК
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.11.2025

г. Донецк

№ 3655

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

В соответствии со статьями 16, 17 Федерального закона 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», частью 4 статьи 11² Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об 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 Донецк Донецкой Народной Республики, принятым решением Донецкого городского совета Донецкой Народной Республики от 09.11.2023 № I/5-1, с изменениями, Положением об Администрации городского округа Донецк Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Донецкого городского совета Донецкой Народной Республики от 16.11.2023 № I/6-3, Администрация городского округа Донецк Донецкой Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании Государственной информационной системе нормативных правовых актов Донецкой

Народной Республики gisnra-dnr.ru и обнародованию на официальном сайте муниципального образования городской округ Донецк Донецкой Народной Республики donetsk.gosuslugi.ru.

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – директора Департамента финансов администрации городского округа Донецк Даньшина Д.С.

Глава муниципального образования
городского округа Донецк
Донецкой Народной Республики




А.В. Кулемзин

Приложение

к постановлению Администрации
городского округа Донецк
Донецкой Народной Республики
от 04.11.2025 № 3655

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

I. Общие положения

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

II. Порядок подачи жалоб

2. Жалоба подается в Администрацию округа одним из следующих способов:

- 1) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе почтовым отправлением, или в ходе личного приема заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) в электронном виде.

3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта муниципального образования городского округ Донецк Донецкой Народной Республики donetsk.gosuslugi.ru (далее – официальный сайт);
- 2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал) (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 (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).

4. Жалоба подлежит регистрации управлением по работе с обращениями граждан администрации городского округа Донецк (далее - Управление по работе с обращениями граждан).

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

6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации округа, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Администрации округа и (или) 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 3 Особенности);

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

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

7. 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.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 7 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.

9. В случае если жалоба не соответствует требованиям пункта 6 Особенности, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

В случае если обжалуются решение и действие (бездействие) Главы муниципального образования городского округа Донецк Донецкой Народной Республики, жалоба подается в Донецкий городской совет Донецкой Народной Республики.

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

В случае подачи жалобы заявителем через МФЦ жалоба передается МФЦ в Администрацию округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее 2 рабочих дней со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения Администрацией округа жалобы исчисляется со дня ее регистрации Управлением по работе с обращениями граждан.

12. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию округа, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация округа направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган публичной власти Донецкой Народной Республики и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе публичной власти Донецкой Народной Республики.

13. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставлении нескольких муниципальных и (или) государственных услуг;

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 Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городского округа Донецк Донецкой Народной Республики (далее – муниципальные правовые акты) для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ 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) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа 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 для предоставления муниципальной услуги;

6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги внесения платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

7) отказ Администрации 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) 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, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

III. Порядок рассмотрения жалоб

14. В Администрации округа уполномоченными лицами на рассмотрение жалоб (далее - уполномоченные лица) являются:

1) Глава муниципального образования городского округа Донецк Донецкой Народной Республики – в отношении жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей самостоятельных отраслевых, функциональных и территориальных органов Администрации округа, предоставляющих муниципальную услугу;

2) заместители главы Администрации округа - в отношении жалоб на решения и действия (бездействие) самостоятельных отраслевых, функциональных и территориальных органов Администрации округа, их должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

15. 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 прокуратуру города Донецка.

16. Жалобы рассматриваются уполномоченными лицами, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Особенности;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган публичной власти Донецкой Народной Республики в соответствии с пунктом 12 Особенности.

17. Администрация округа обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации округа, ее 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 округа, ее должностных лиц и муниципальных служащих, которое осуществляется, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

18. Жалоба регистрируется Управлением по работе с обращениями граждан не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации 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.

19. 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) об удовлетворении жалобы;
- 2) об отказе в удовлетворении жалобы.

20. При удовлетворении жалобы принимаются 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.

21. Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается 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, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Особенности в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Администрации округа, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного лица, принявшего решение;
- 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению - дается информация о действиях и мерах Администрации округа 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;
- 7) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению – даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения – в случае удовлетворения жалобы.

23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным лицом.

24. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 3 Особенности, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

25. Жалоба остается без рассмотрения 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.

26. Информация об оставлении жалобы без рассмотрения с указанием причин принятого решения предоставляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.
