



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРИМОРСКО-АХТАРСКИЙ РАЙОН

от 11.11.2015

№ 2036

г. Приморско-Ахтарск

### **Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район**

Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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» администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский район **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район (прилагается).

2. Рекомендовать главам поселений Приморско-Ахтарского района утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администраций поселений Приморско-Ахтарского района, их должностных лиц, муниципальных служащих администраций поселений Приморско-Ахтарского района в администрациях поселений Приморско-Ахтарского района.

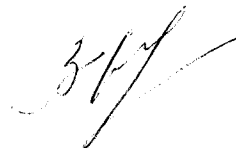
3. Отделу по взаимодействию с религиозными, социально ориентированными некоммерческими организациями и СМИ (Сляднев) обнародовать настоящее постановление в специальных местах для обнародования муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

4. Отделу информатизации управления делами (Сергеев) разместить настоящее постановления на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район в сети Интернет.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район Е.В.Путинцева.

6. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Исполняющий обязанности главы  
муниципального образования  
Приморско-Ахтарский район



В.А.Сава

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
муниципального образования  
Приморско-Ахтарский район  
от 11.11.2015 № 1036

**Порядок  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский  
район и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации  
муниципального образования Приморско-Ахтарский район**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, предоставляющей муниципальные услуги, а также государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Краснодарского края (далее - услуги), ее должностных лиц и муниципальных служащих администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих услуги, должностных лиц органов, предоставляющих услуги, либо муниципальных служащих.

1.4. Термины, используемые в настоящем Порядке:

- муниципальная услуга, предоставляемая администрацией муниципального образования Приморско-Ахтарский район, - деятельность по реализации ее функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципального образования Приморско-Ахтарский район;

- государственная услуга, предоставляемая администрацией муниципального образования Приморско-Ахтарский район при осуществлении отдельных государственных полномочий, - деятельность по реализации функций администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Краснодарского края, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Краснодарского края полномочий администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, предоставляющей государственные услуги;

- орган администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, непосредственно предоставляющий услугу, - отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, непосредственно предоставляющие услугу, в соответствии с их компетенцией (далее - отдел (управление), непосредственно предоставляющий услугу);

- должностное лицо - должностное лицо администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, уполномоченное главой муниципального образования Приморско-Ахтарский район на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

- муниципальное казенное учреждение «Приморско-Ахтарский районный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» - орган, уполномоченный на организацию предоставления муниципальных и государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» (далее - многофункциональный центр);

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район, либо в муниципальные учреждения, в которых размещается муниципальное задание (заказ) или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- жалоба - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя администрацией муниципального образования Приморско-Ахтарский район, ее должностным лицом либо муниципальным служащим администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, при получении данным заявителем услуги.

1.5. Жалобы подлежат рассмотрению бесплатно.

## **2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район**

2.1. Жалоба подается в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба может быть подана через многофункциональный центр.

2.2. Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в общем отделе управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации в общем отделе управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги):

- в отделе (управлении), непосредственно предоставляющем услугу;
- в муниципальном казенном учреждении «Приморско-Ахтарский районный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», расположенном по адресу: г. Приморско-Ахтарск, ул. Фестивальная, 57.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг. Жалоба в письменной форме может быть также подана (направлена):

- в общественную приемную при главе муниципального образования Приморско-Ахтарский район (далее - общественная приемная), расположенную по адресу: Краснодарский край, Приморско-Ахтарский район, г. Приморско-Ахтарск, ул. 50 лет Октября, 63, кабинет № 14, часы приема ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 час. 00 мин. до 18 час. 15 мин., перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.;

- по почте на адрес администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район: 353860, г. Приморско-Ахтарск, ул. 50 лет Октября, 63;

- в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район по средствам факсимильной связи по телефону 8(861-43) 3-13-50.

2.4. При личном приеме жалоба может быть подана в общественную приемную.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а представитель заявителя - документ, подтверждающий его полномочия.

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

- официального сайта муниципального образования Приморско-Ахтарский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - [www.prahtarsk.ru](http://www.prahtarsk.ru):

- официального e-mail администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район: [pr\\_akhtarsk@mo.krasnodar.ru](mailto:pr_akhtarsk@mo.krasnodar.ru);

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал): [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru):

- государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее - портал Краснодарского края) <http://pgu.krasnodar.ru>.

2.6. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего услугу или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица или муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

2.7. 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, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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 (для юридических лиц).

2.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.7 настоящего 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.

2.9. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу для ее рассмотрения в общий отдел администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией муниципального образования Приморско-Ахтарский район, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.10. Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком администрацией муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.11. Жалоба, поступившая в отдел (управление), непосредственно предоставляющий услугу, подлежит регистрации в отделе (управлении) в день ее поступления, после чего жалоба должна быть направлена в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район в течение рабочего дня.

2.12. При подаче жалобы лично в письме, иной форме заявителю на копии или втором экземпляре жалобы на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием места подачи жалобы, даты поступления и порядкового номера.

2.13. Отдел (управление), непосредственно предоставляющий услугу, общественная приемная и многофункциональный центр обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте муниципального образования Приморско-Ахтарский район, на Едином портале, на портале Краснодарского края;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, должностных лиц либо муниципальных

служащих администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

2.14. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами муниципального образования Приморско-Ахтарский район для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами муниципального образования Приморско-Ахтарский район для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами муниципального образования Приморско-Ахтарский район;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и правовыми актами муниципального образования Приморско-Ахтарский район;

7) отказ администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, ее должностного лица, муниципального служащего администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.15. Жалоба, направленная отделом (управлением), непосредственно предоставляющим услугу или многофункциональным центром, а также поданная заявителем, в соответствии с пунктами 2.4 и 2.5 настоящего Порядка, подлежит регистрации в общем отделе управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район в день ее поступления.

В случае если жалоба подана заявителем в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район, в компетенцию которой не входит ее рассмотрение, в соответствии с требованиями пункта 2.1 настоящего Порядка, она в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме заявитель информируется о перенаправлении жалобы.

2.16. Зарегистрированная специалистом общего отдела управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский



район жалоба в течение 1 рабочего дня передается главе муниципального образования Приморско-Ахтарский район для рассмотрения и определения исполнителя - должностного лица, ответственного за рассмотрение жалобы и подготовку ответа заявителю.

2.17. Жалоба не может быть направлена на рассмотрение и подготовку ответа заявителю в отдел (управление), непосредственно предоставляющий услугу или должностному лицу, муниципальному служащему администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.18. Жалоба подлежит рассмотрению исполнителями в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в общем отделе управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.19. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в сокращенные сроки и должна быть рассмотрена в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации в общем отделе управления делами администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.20. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский район принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией муниципального образования Приморско-Ахтарский район либо должностного лица администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, муниципального служащего опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и муниципальными правовыми актами муниципального образования Приморско-Ахтарский район, а также в иных формах.

При удовлетворении жалобы администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский район принимает 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

2.21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы готовится в форме письма администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия данного решения.

2.22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом - главой муниципального образования Приморско-Ахтарский район либо заместителем главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район, ответственным за рассмотрение жалобы и подготовку ответа заявителю.

2.24. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

2.25. Администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский район отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе пунктом 2.4 настоящего Порядка;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.26. Администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский район оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Исполняющий обязанности первого  
заместителя главы муниципального  
образования Приморско-Ахтарский район



В.С.Мальцев