



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТИМАШЕВСКИЙ РАЙОН

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 11.01.2013

№ 1581

город Тимашевск

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

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 рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» п о с т а н о в л я ю:

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

2. Организационно-кадровому отделу управления делами администрации муниципального образования Тимашевский район (Косов) обнародовать настоящее постановление.

3. Отделу информационных технологий администрации муниципального образования Тимашевский район (Мирончук) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования Тимашевский район А.И.Михулю.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава муниципального образования  
Тимашевский район

А.В.Житлов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район  
от 11.07.2013 № 1581

### ПОРЯДОК

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
администрации муниципального образования Тимашевский район  
и ее должностных лиц, муниципальных служащих  
при предоставлении муниципальных услуг**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Тимашевский 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.

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 Тимашевский район, - деятельность по реализации ее функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий администрации муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район;

- государственная услуга, предоставляемая администрацией муниципального образования Тимашевский район при осуществлении отдельных государственных полномочий, - деятельность по реализации функций администрации муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район, предоставляющей государственные услуги;

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

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

- муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район» - 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 Тимашевский 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 Тимашевский район, ее должностным лицом либо муниципальным служащим, 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 Тимашевский район и ее должностных лиц, муниципальных служащих

2.1. Жалоба подается в администрацию муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский 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 Тимашевский 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 «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район», расположенном по адресу: г.Тимашевск, ул.Пионерская, 90А.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также подана (направлена):

- в общественную приемную муниципального образования Тимашевский район (далее – общественная приемная), расположенную по адресу: Краснодарский край, Тимашевский район, г.Тимашевск, ул.Красная, 103, кабинет № 7, часы приема ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.;

- по почте на адрес администрации муниципального образования Тимашевский район: 352700, г.Тимашевск, ул.Красная, 103;

- в администрацию муниципального образования Тимашевский район по средствам факсимильной связи по телефону 8(861-30) 4-49-16.

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, в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Порядка.

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

- официального сайта муниципального образования Тимашевский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – [www.timregion.ru](http://www.timregion.ru);

- официального e-mail администрации муниципального образования Тимашевский район: [timashevsk@mo.krasnodar.ru](mailto:timashevsk@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 (бездействия) 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 2.5 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 Тимашевский район в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район в течение рабочего дня.

2.12. При подаче жалобы лично в письменной 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 Тимашевский район, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации муниципального образования Тимашевский район посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район, на Едином портале, на портале Краснодарского края;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Тимашевский район, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации муниципального образования Тимашевский 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 пре-

доставлении 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 Тимашевский 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 Тимашевский 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 Тимашевский район;

б) 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 Тимашевский район;

7) отказ администрации муниципального образования Тимашевский район, ее должностного лица, муниципального служащего 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 multifunctional center, 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 Тимашевский район в день ее поступления.

В случае если жалоба подана заявителем в администрацию муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район жалоба в течение 1 рабочего дня передается главе муниципального образования Тимашевский 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, 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 Тимашевский 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 Тимашевский 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 Тимашевский район принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией муниципального образования Тимашевский район либо должностного лица администрации муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район, а также в иных формах.

При удовлетворении жалобы администрация муниципального образования Тимашевский 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 Тимашевский район и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия данного решения.

2.22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

2.23. 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.

2.24. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом – главой муниципального образования Тимашевский район либо заместителем главы муниципального образования Тимашевский район, ответственным за рассмотрение жалобы и подготовку ответа заявителю.

2.25. 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.

2.26. Администрация муниципального образования Тимашевский 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 2.3 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.

2.27. Администрация муниципального образования Тимашевский 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.

Первый заместитель главы  
муниципального образования  
Тимашевский район

А.И.Михуля