



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН»  
АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОКАЛИТВИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.04.2019

№ 526

г. Белая Калитва

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Белокалитвинского района и его работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников», в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Белокалитвинском районе,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Белокалитвинского района и его работников (далее – Правила) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации Белокалитвинского района, муниципальных предприятий, организаций Белокалитвинского района, предоставляющих муниципальные услуги:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2.2. Использовать Правила, утвержденные настоящим постановлением, при разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

2.3. Обеспечить формирование и представление ежемесячно, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, в отдел экономики, малого бизнеса, инвестиций и местного самоуправления Администрации Белокалитвинского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах.

3. Признать утратившими силу:

3.1. Постановление Администрации Белокалитвинского района от 28.02.2013 № 288 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района».

3.2. Постановление Администрации Белокалитвинского района от 22.07.2013 № 1164 «О внесении изменения в постановление Администрации Белокалитвинского района от 28.02.2013 № 288».

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению Д.Ю. Устименко.

Глава Администрации района



О.А. Мельникова

## ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Белокалитвинского района и его работников

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления Белокалитвинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

### 2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих Белокалитвинского района подается непосредственно в отраслевой (функциональный) орган, структурное подразделение Администрации Белокалитвинского района, муниципальные предприятия, предоставляющие государственную и (или) муниципальную услугу (далее – орган, предоставляющий услугу).

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, подается в Администрацию Белокалитвинского района.

2.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

2.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Белокалитвинского района на рассмотрение обращений граждан (далее - уполномоченное должностное лицо).

2.5. Жалобы подаются в орган, предоставляющий услугу, Администрацию Белокалитвинского района, МФЦ, учредителю МФЦ, уполномоченному должностному лицу:

2.5.1. 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.

2.5.2. В электронном виде.

2.6. В электронном виде жалобы могут быть поданы заявителем посредством:

2.6.1. Официального сайта Администрации Белокалитвинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационно-аналитического интернет-портала единой сети МФЦ Ростовской области.

2.6.2. Региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее - региональный портал).

2.6.3. 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) МФЦ и его работника).

2.6.4. Электронной почты органа, предоставляющего услугу, МФЦ, учредителя МФЦ или Администрации Белокалитвинского района.

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

2.8. Жалоба должна содержать:

2.8.1. Наименование органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, муниципального служащего Белокалитвинского района, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.8.2. 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.

2.8.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, муниципального служащего Белокалитвинского района, МФЦ, его работника.

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

2.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

2.9.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2.9.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

2.9.3. 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.

2.10. В случае если жалоба не соответствует требованиям пункта 2.8 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.9 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.12. Администрация Белокалитвинского района принимает жалобы и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган, уполномоченному должностному лицу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.13. В случае если жалоба подана заявителем в орган местного самоуправления Белокалитвинского района, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления Белокалитвинского района 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.

2.14. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию Белокалитвинского района, орган, предоставляющий услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

2.15.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, однократного запроса в МФЦ о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг.

2.15.2. Нарушение срока предоставления государственной и (или) муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления услуги (далее - предоставление услуги в полном объеме).

2.15.3. Требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, Белокалитвинского района, для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги.

2.15.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, Белокалитвинского района для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги.

2.15.5. Отказ в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, Белокалитвинского района. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

2.15.6. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, Белокалитвинского района.

2.15.7. Отказ органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, муниципального служащего Белокалитвинского района, МФЦ, его работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной и (или) муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

2.15.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной и (или) муниципальной услуги.

2.15.9. Приостановление предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, Белокалитвинского района. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

2.15.10. Требование у заявителя при предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

### 3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района рассматриваются руководителями органов местного самоуправления Белокалитвинского района, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.13 настоящих Правил.

3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услуги, рассматриваются первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению, а в случае его отсутствия – лицом его замещающим.

3.3. 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 должностные лица, указанные в пунктах 2.3, 2.4,

3.1 и 3.2 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Органы, предоставляющие услуги, МФЦ, учредитель МФЦ, уполномоченное должностное лицо обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района, МФЦ и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале.

3.4.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Белокалитвинского района, МФЦ и их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.4.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченными на ее рассмотрение, МФЦ, учредителем МФЦ.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.6. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению, МФЦ, учредитель МФЦ или уполномоченное должностное лицо принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной и (или) муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.7. 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 2.6.3 пункта 2.6 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.8.1. Наименование органа, предоставляющего услугу, МФЦ, учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.



3.8.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуются.

3.8.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

3.8.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.8.5. Принятое по жалобе решение.

3.8.6. В случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной и (или) муниципальной услуги.

3.8.7. Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) муниципального служащего Белокалитвинского района, работника МФЦ подписывается руководителем органа, предоставляющего услугу, МФЦ.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, подписывается первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подписывается учредителем МФЦ либо уполномоченным должностным лицом.

3.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа, предоставляющего услугу, уполномоченного должностного лица, первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению, руководителя МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3.12. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной и (или) муниципальной услуги.

3.13. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

3.14. Руководитель органа, предоставляющего услугу, уполномоченное должностное лицо, первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

3.14.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

3.14.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.14.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.15. Руководитель органа, предоставляющего услугу, уполномоченное должностное лицо, первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

3.15.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

3.16. Руководитель органа, предоставляющего услугу, уполномоченное должностное лицо, первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района по экономическому развитию, инвестиционной политике и местному самоуправлению, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Управляющий делами



Л.Г. Василенко