



ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ТБИЛИССКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТБИЛИССКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.06.2014

№ 350

ст-ца Тбилисская

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и её 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Порядок) (прилагается).

2. Заместителю главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, начальникам отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района обеспечить соблюдение Порядка.

3. Отделу делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (Заянкаускас) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Исполняющий обязанности главы
Тбилисского сельского поселения
Тбилисского района

В.В.Войтов

**ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН**

постановлением администрации
Тбилисского сельского поселения
Тбилисского района
от 03.06.2014 г. №350

ПОРЯДОК

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и ее
должностных лиц, муниципальных служащих**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, - деятельность по реализации ее функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;
орган администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, непосредственно предоставляющий услугу, - отраслевой (функциональный) орган администрации Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района, непосредственно предоставляющий услугу, в соответствии с его компетенцией (далее - отдел (управление), непосредственно предоставляющий услугу);

должностное лицо - должностное лицо администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, уполномоченное главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, либо в муниципальные учреждения, в которых размещается муниципальное задание (заказ), 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, ее должностным лицом либо муниципальным служащим, при получении данным заявителем услуги.

1.5. Жалобы подлежат рассмотрению бесплатно.

2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих

2.1. Жалоба подается в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

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 отделе делопроизводства администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, 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 отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также подана (направлена):
по почте на адрес администрации Тбилисского сельского поселения
Тбилисского района: 352360 Краснодарский край, Тбилисский район, ст-ца
Тбилиская, ул. Новая, 33.

в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района
по средствам факсимильной связи по телефону 8 (861-58) 2-31-79.

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

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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского
района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - [www.
Tbilisskoe-sp.ru](http://www.Tbilisskoe-sp.ru);

- официального e-mail администрации Тбилисского сельского поселения
Тбилисского района: adm.tbil.pos@yandex.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 2.6 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. Жалоба, поступившая в отдел, непосредственно предоставляющий услугу, подлежит регистрации в отделе в день ее поступления, после чего жалоба должна быть направлена в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в течение рабочего дня.

2.10. 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.

2.11. Отдел, непосредственно предоставляющий услугу, обеспечивает: оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, должностных лиц либо муниципальных служащих администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

2.12. 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;

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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;

7) отказ администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, ее должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.13. Жалоба, направленная отделом

, непосредственно предоставляющим услугу, а также поданная заявителем, в соответствии с пунктами 2.4 и 2.5 настоящего Порядка, подлежит регистрации в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в день ее поступления.

В случае, если жалоба подана заявителем в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, 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.

2.14. Зарегистрированная специалистом отдела делопроизводства администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в течение 1 рабочего дня передается главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района для рассмотрения и определения исполнителя - должностного лица, ответственного за рассмотрение жалобы и подготовку ответа заявителю.

2.15. Жалоба не может быть направлена на рассмотрение и подготовку ответа заявителю в отдел, непосредственно предоставляющий услугу или должностному лицу, муниципальному служащему, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.16. Жалоба подлежит рассмотрению исполнителями в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

2.17. 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 отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

2.18. 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района либо должностного лица администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а также в иных формах.

При удовлетворении жалобы администрация Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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.

2.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы готовится в форме письма администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия данного решения.

2.20. 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.

2.21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом - главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района либо заместителем главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, ответственным за рассмотрение жалобы и подготовку ответа заявителю.

2.22. 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.

2.23. Администрация Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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.

2.24. Администрация Тбилисского сельского поселения Тбилисского района вправе оставить 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.

Согласовано:

Начальник финансового отдела

Начальник отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

О.М. Насыкина

Н.Ю. Заянкаускас

Начальник отдела по землеустройству и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

В.П. Шувалов