



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТУАПСИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 07.02.2025

№ 110

г. Туапсе

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

Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», Законом Краснодарского края от 8 февраля 2024 г. № 5070-КЗ «О преобразовании поселений, входящих в состав муниципального образования Туапсинский район, путем их объединения и о наделении вновь образованного муниципального образования статусом муниципального округа» постановляю:

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Туапсинского муниципального округа и

ее должностных лиц, муниципальных служащих, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации Туапсинского муниципального округа - газете «Туапсинские вести».

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Туапсинского муниципального округа, управляющего делами Карпенко Д.Г.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава

Туапсинского муниципального округа



С.А. Бойко

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Туапсинский муниципальный округ  
Краснодарского края  
от 07.02.2025 № 110

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения жалоб на решения**  
**и действия (бездействие) администрации**  
**Туапсинского муниципального округа**  
**и ее должностных лиц, муниципальных служащих**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Туапсинского муниципального округа и ее должностных лиц, муниципальных служащих (далее – Порядок) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации Туапсинского муниципального округа и ее должностных лиц, муниципальных служащих.

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

**II. Особенности подачи**  
**и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие)**  
**администрации Туапсинского муниципального округа**  
**и ее должностных лиц, муниципальных служащих**

2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Туапсинского муниципального округа.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации Туапсинского муниципального округа, должностного лица или муниципального служащего может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Региональный портал государственных и

муниципальных услуг Краснодарского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации Туапсинского муниципального округа, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу или 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) администрации Туапсинского муниципального округа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или муниципального служащего;

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

2.3. 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.

2.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.3 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.

2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Туапсинского муниципального округа, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – Региональный портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования 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».

2.7. Жалобы на решения и действия (бездействие), принятые администрацией Туапсинского муниципального округа, действия (бездействие) должностных лиц или муниципальных служащих рассматриваются уполномоченным должностным лицом администрации Туапсинского муниципального округа.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) администрации Туапсинского муниципального округа, должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящим Порядком, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

2.8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

2.9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее

передачу в администрацию Туапсинского муниципального округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Туапсинского муниципального округа, (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в администрации Туапсинского муниципального округа.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при однократном обращении заявителя;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Туапсинского муниципального округа для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами Туапсинского муниципального округа для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами Туапсинского муниципального округа;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами Туапсинского муниципального округа;

отказ администрации Туапсинского муниципального округа, должностного лица или муниципального служащего в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами

Краснодарского края, правовыми актами Туапсинского муниципального округа;

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.

2.11. В отраслевых (функциональных) органах администрации Туапсинского муниципального округа, предоставляющих муниципальные услуги, определяются должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.8 раздела II настоящего Порядка.

2.12. Администрация Туапсинского муниципального округа обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Туапсинского муниципального округа, должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа, на портале Краснодарского края, Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

2.13. Жалоба, поступившая в администрацию Туапсинского муниципального округа, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в администрацию Туапсинского муниципального округа, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

2.14. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги

документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, 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.

2.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией Туапсинского муниципального округа, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

2.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

2.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование администрации Туапсинского муниципального округа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом

администрации Туапсинского муниципального округа. 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.

2.19. Администрация Туапсинского муниципального округа отказывает в удовлетворении жалобы 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.20. Администрация Туапсинского муниципального округа вправе оставить жалобу без ответа 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 прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо администрации Туапсинского муниципального округа сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

2.21. Положения настоящего Порядка, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Начальник отдела административной  
реформы и межведомственного  
взаимодействия управления делами  
администрации Туапсинского  
муниципального округа



Ю.П. Кучукова