



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «НЕКЛИНОВСКИЙ РАЙОН»  
**Администрация Неклиновского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 02.07. 2018 № 997

с. Покровское

**Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Неклиновского района и её отраслевых (функциональных) органов и их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Неклиновского района и их 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 услуг в Неклиновском районе, Администрация Неклиновского района **постановляет:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Неклиновского района и её отраслевых (функциональных) органов и их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Неклиновского района и их работников согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации Неклиновского района и руководителю многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Неклиновского района:

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

3. Руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации

Неклиновского района:

3.1. использовать Правила, утвержденные настоящим постановлением, при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг;

3.2. обеспечить формирование и предоставление ежемесячно, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Неклиновского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах.

4. Отделу кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Неклиновского района (Богатырёва С.В.) обеспечить прием жалоб в соответствии с Правилами утвержденными настоящим постановлением.

5. Руководителям структурных подразделений и отраслевых функциональных органов Администрации Неклиновского района в двухмесячный срок привести административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

6. Заведующему сектором информационно-коммуникационных технологий и защиты информации администрации Неклиновского района (Масалов В.А.) обеспечить техническую возможность работы с жалобами, направляемыми в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области».

7. Заведующему сектором информационно-коммуникационных технологий и защиты информации администрации Неклиновского района (Масалов В.А.) разместить постановление на официальном сайте Администрации Неклиновского района.

8. Признать утратившими силу Администрации Неклиновского района от 20.02.2013г. №167 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Неклиновского района и её отраслевых (функциональных) органов и их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района».

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

10. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации Неклиновского района Филиппову О.А. и управляющего делами Администрации Неклиновского района Куца В.И.

**Глава Администрации  
Неклиновского района**

**В.Ф.Даниленко**

## ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Неклиновского района и их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Неклиновского района и их 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) Администрации Неклиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Неклиновского района и их работников при предоставлении государственных или муниципальных услуг (далее – жалобы).

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

1.3. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, постановления 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».

1.4. 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 Администрации Неклиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов и их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) Администрации Неклиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов и их должностных лиц и муниципальных служащих Неклиновского района, в отношении которых

предусмотрен специальный порядок обжалования.

## 2. Порядок подачи жалоб.

2.1. Жалоба на решение и действие (бездействие) муниципальных служащих Неклиновского района, подается непосредственно в Администрацию Неклиновского района или в отраслевой (функциональный) орган Администрации Неклиновского района, руководителю органа либо подразделения, предоставляющему государственную или муниципальную услугу.

2.2. Жалоба на решение и действия (бездействие) руководителя отраслевых (функциональных) органов Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, подается в Администрацию Неклиновского района.

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

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

2.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих Неклиновского района подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.5.1. Непосредственно в отраслевой (функциональный) орган Администрации Неклиновского района, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, либо в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Неклиновского района.

2.5.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Администрации Неклиновского района или ее отраслевого (функционального) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

2.5.3. В ходе личного приема Главы Администрации Неклиновского района или руководителя отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ в письменной форме на бумажном носителе подается:

2.6.1. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) МФЦ.

2.6.2. В ходе личного приема руководителя МФЦ.

2.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ в письменной форме на бумажном носителе подается:

2.7.1. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица.

2.7.2. В ходе личного приема учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица.

2.8. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии

с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.9. Жалоба должна содержать:

2.9.1. Наименование отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо муниципального служащего Неклиновского района, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.9.2. 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.

2.9.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Администрации Неклиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов предоставляющих государственную или муниципальную услугу, их должностных лиц, либо муниципальных служащих Неклиновского района, МФЦ, его работников.

2.9.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Неклиновского района, ее отраслевого (функционального) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, их должностного лица либо муниципального служащего Неклиновского района, МФЦ, его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.10. 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:

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

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

2.10.3. 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.

2.11. В случае, если жалоба не соответствует требованиям пункта настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.12. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации Неклиновского района, ее отраслевого (функционального)

органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, их должностного лица либо муниципального служащего Неклиновского района, МФЦ, его работника. может быть подана заявителем посредством:

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

2.12.2. Официального сайта Администрации Неклиновского района либо отраслевого (функционального) органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.12.3. Электронной почты Администрации Неклиновского района либо отраслевого (функционального) органа, предоставляющего государственную услугу.

2.13. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ может быть подана заявителем посредством:

2.13.1. Регионального портала.

2.13.2. Информационно-аналитического Интернет-портала единой сети МФЦ Ростовской области.

2.13.3. Электронной почты МФЦ.

2.14. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ может быть подана заявителем посредством:

2.14.1. Регионального портала.

2.14.2. Официального сайта Администрации Неклиновского района или Правительства Ростовской области.

2.14.3. Электронной почты Администрации Неклиновского района или Правительства Ростовской области.

2.15. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.10 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.

2.16. Администрация Неклиновского района принимает жалобы и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган либо орган местного самоуправления (сельское поселение), уполномоченному должностному лицу.

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

2.17. В случае, если жалоба подана заявителем в Администрацию Неклиновского 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 и в письменной форме

информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

2.18. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган Администрации Неклиновского района, предоставляющий государственную услугу, или в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Неклиновского района в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

2.19.2. Нарушение срока предоставления государственной 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 государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной 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 государственной услуги (далее – предоставление услуги в полном объеме).

2.19.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги.

2.19.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги.

2.19.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области. 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.

2.19.6. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми

актами Российской Федерации и Ростовской области.

2.19.7. Отказ отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Администрации Неклиновского района, МФЦ, его работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование 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.

2.19.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

2.19.9. Приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование 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, действия, бездействие руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации Неклиновского района, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, рассматриваются руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации Неклиновского района в соответствии с порядком, установленным отраслевыми (функциональными) органами Администрации Неклиновского района, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, 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 2.17 настоящих Правил.

3.2. Жалобы на решения, действия, бездействие руководителя структурного подразделения или отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района рассматриваются Главой Администрации Неклиновского района, а в случае его отсутствия – управляющим делами Администрации Неклиновского района.

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 3.1 и 3.2 настоящих Правил,



незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Администрация Неклиновского района и ее отраслевые (функциональные) органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Неклиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих Неклиновского района посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных или муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале.

3.4.1. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Неклиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих Неклиновского района, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.4.3. Отраслевые (функциональные) органы Администрации Неклиновского района обеспечивают:

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

3.4.4.2. Формирование и представление ежеквартально в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Неклиновского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.5. МФЦ обеспечивают:

3.5.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, информационно-аналитическом Интернет-портале единой сети МФЦ Ростовской области, региональном портале.

3.5.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.6. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган Администрации Неклиновского района, или в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Неклиновского района 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 отраслевым

(функциональным) органом Администрации Неклиновского района, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Администрации Неклиновского района, ее отраслевых (функциональных) органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу, их должностных лиц 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.

3.7. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ Администрация Неклиновского района или уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган Администрации Неклиновского района принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Администрация Неклиновского района или уполномоченный на ее рассмотрение отраслевой (функциональный) орган Администрации Неклиновского района принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

3.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.9.1. Наименование Администрации Неклиновского района или ее отраслевого (функционального) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

3.9.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

3.9.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.9.5. Принятое по жалобе решение.

3.9.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

3.9.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района или структурного подразделения Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

3.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района или структурного подразделения Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную

или муниципальную услугу, подписывается Главой Администрации Неклиновского района, а случае его отсутствия – управляющим делами Администрации Неклиновского района.

3.12. 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 Главы Администрации Неклиновского района или в случае его отсутствия – электронной подписью управляющего делами Администрации Неклиновского района, электронной подписью руководителя отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

3.13. Глава Администрации Неклиновского района или в случае его отсутствия управляющий делами Администрации Неклиновского района, руководитель отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

3.14. Глава Неклиновского района или в случае его отсутствия управляющий делами Администрации Неклиновского района, руководитель отраслевого (функционального) органа Администрации Неклиновского района, предоставляющего государственную или муниципальную услугу могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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