



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
администрации Апанасенковского муниципального округа  
Ставропольского края

08 февраля 2021 г.

с.Дивное

№ 41-п

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, её структурных подразделений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников

В соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением 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» и целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, администрация Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, её структурных подразделений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставро-

польском крае и их работников (далее - Положение).

2. Структурным подразделениям администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, предоставляющим государственные и муниципальные услуги, в течение месяца со дня вступления в силу настоящего постановления привести административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствие с Положением.

3. Признать утратившими силу постановления администрации Апанасенковского муниципального района Ставропольского края:

от 18 октября 2018 г. № 543-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Апанасенковского муниципального района Ставропольского края и ее структурных подразделений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих»;

от 19 августа 2019 г. № 422-п «О внесении изменений в постановление администрации Апанасенковского муниципального района Ставропольского края от 18 октября 2018 г. № 543-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Апанасенковского муниципального района Ставропольского края и ее структурных подразделений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края Петровского А.А.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования в муниципальном казенном учреждении культуры «Апанасенковская межпоселенческая центральная библиотека».

Глава Апанасенковского  
муниципального округа  
Ставропольского края

В.Н.Ткаченко

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
Апанасенковского  
муниципального округа  
Ставропольского края

от 08 февраля 2021 г. № 41-п

### ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, её структурных подразделений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников

#### І. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления администрацией Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, структурными подразделениями администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края со статусом юридического лица государственных или муниципальных услуг (далее - орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги) физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее - многофункциональный центр) и их работников при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

#### ІІ. Порядок подачи жалоб

3. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя главы Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края (далее - администрация), действия должностных лиц, муниципальных служащих аппарата администрации, руководителя структурного подразделения администрации со статусом юридического лица (далее - структурное подразделение), предоставляющих государственные или муниципальные

услуги, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

на имя руководителя структурного подразделения, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих структурного подразделения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

руководителю многофункционального центра либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра) в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ставропольского края.

4. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя главы Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края посредством использования официального сайта администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, посредством использования:

официального сайта органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края

и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - региональный портал);

электронной почты органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования 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), за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров, их руководителей и работников.

Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников посредством использования официального сайта многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регионального портала.

7. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в администрацию, структурное подразделение, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 3 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется данным органом в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, руководителю многофункционального центра, учредителю многофункционального центра, иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы.

При этом орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме, информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении жалобы.

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

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, многофункциональными центрами в месте предоставления государственной или муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной или муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной или муниципальной услуги).

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления,

в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

10. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, и на официальный сайт органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу. Порядок регистрации жалоб, направленных на официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется администрацией.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты или официальный сайт многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется соответственно многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра.

11. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

12. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр, который обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, уполномоченный на её рассмотрение, или в случае подачи жалобы на имя главы Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края в администрацию.

Жалоба передается в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

### III. Порядок рассмотрения жалоб

13. Жалоба рассматривается:

главой Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края или по его поручению заместителем главы администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, курирующим соответствующее направление деятельности;

руководителем структурного подразделения, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 3 настоящего Положения;

руководителем многофункционального центра либо учредителем многофункционального центра или лицом, уполномоченным нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, многофункциональным центром, в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 3 настоящего Положения.

14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

15. Органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центров, их работников, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных или муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центров, их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

16. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

17. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении принимается в

форме акта органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают 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 об удовлетворении жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

18. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанному в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным абзацем 6 пункта 6 настоящего Положения, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

19. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:  
должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, лица, уполномоченного нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, принявших решение по жалобе;



номер, дата, место принятия решения по жалобе, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя; основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

20. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

главой Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края или заместителем главы администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края;

руководителем структурного подразделения, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 13 настоящего Положения.

руководителем многофункционального центра либо должностным лицом учредителя многофункционального центра или лицом, уполномоченным нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 13 настоящего Положения.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

По желанию заявителя ответ о результатах рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, лица, уполномоченного нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

22. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника многофункциональ-

ного центра, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на подачу жалобы.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную и муниципальную услугу, и его должностному лицу, муниципальному служащему, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

---