**Об утверждении Особенностей подачи и рассмотрения**

**жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик**

**и ее должностных лиц, муниципальных служащих,**

**а также на решения и действия (бездействие)**

**многофункционального центра предоставления**

**государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления**

**государственных и муниципальных услуг**

Рассмотрев протест прокурора города Геленджика от 30 апреля 2019 года №7-02-2019/4210 на постановление администрации муниципального образо-вания город-курорт Геленджик от 22 ноября 2013 года №3077 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг» (в редакции постановления администрации муниципального образования город- курорт Геленджик от 30 мая 2018 года №1564), руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции Федерального закона от 1 апреля 2019 года №48-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года №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» (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 13 июня 2018 года №676), учитывая постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года №100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра» (в редакции постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 19 июля 2019 года №453), в соответствии со статьями 16, 32, 37, 43 Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 2 августа 2019 года №283-ФЗ), статьями 7, 32, 70 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, п о с т а н о в л я ю:

1. Протест прокурора города Геленджика от 30 апреля 2019 года №7-02-2019/4210 на постановление администрации муниципального образова-ния город-курорт Геленджик от 22 ноября 2013 года №3077 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 30 мая 2018 года №1564) удовлетворить.

2. Утвердить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предостав-ления государственных и муниципальных услуг, работников многофунк- ционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 22 ноября 2013 года №3077 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город-курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг»;

2) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 30 мая 2018 года №1564 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 22 ноября 2013 года №3077 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования город- курорт Геленджик при предоставлении муниципальных услуг».

4. Настоящее постановление опубликовать в Геленджикской городской газете «Прибой» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик В.В. Черноситова.

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

Глава муниципального образования

город-курорт Геленджик А.А. Богодистов

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

проекта постановления администрации муниципального

образования город-курорт Геленджик

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Об утверждении Особенностей подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие) администрации

муниципального образования город-курорт Геленджик

и ее должностных лиц, муниципальных служащих,

а также на решения и действия (бездействие)

многофункционального центра предоставления

государственных и муниципальных услуг, работников

многофункционального центра предоставления

государственных и муниципальных услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| Проект подготовлен и внесен: |  |
| Управлением экономики  администрации муниципального  образования город-курорт Геленджик  Начальник управления | А.К. Ананиади |
| Проект согласован:  Начальник правового управления  администрации муниципального  образования город-курорт Геленджик | И.В. Гребеник |
| Заместитель главы  муниципального образования  город-курорт Геленджик | В.В. Черноситов |
| Первый заместитель главы  муниципального образования  город-курорт Геленджик | Д.В. Полуянов |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕНЫ  постановлением администрации  муниципального образования  город-курорт Геленджик  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_ |

ОСОБЕННОСТИ

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) администрации муниципального образования

город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных

служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных

и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

(далее – Особенности)

1. Общие положения

1.1.Настоящие Особенности определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования город- курорт Геленджик, а также на решения и действия (бездействие) многофунк-ционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), работников многофункционального центра в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2.Действие Особенностей распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

1.3.Положения Особенностей не применяются в случае, если федераль-ным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра и заявитель уведомляется о том, что жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

1.4. Термины, используемые в Особенностях:

муниципальная услуга, предоставляемая администрацией муниципаль-ного образования город-курорт Геленджик (далее – муниципальная услуга) – деятельность по реализации функций администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах ее полномочий 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 муниципального образования город-курорт Геленджик, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со [статьей 19](consultantplus://offline/ref=B5AAB64E31587B05D99F57890A123789B0729DB9E6013274455AE3497218099150517C31F846F6A4AE501B7CA6B31ECCB4853DC236D8056En2M8J) указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключен-ных из их компетенции федеральными законами и законами Краснодарского края, в случае принятия муниципальных правовых актов муниципального образования город-курорт Геленджик о реализации таких прав;

орган, предоставляющий муниципальную услугу, – администрация муни-ципального образования город-курорт Геленджик;

орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, – отрас-левой (функциональный), территориальный орган администрации, обеспечи-вающий предоставление муниципальной услуги;

должностное лицо – должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу;

заявитель – физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) – требование заявителя или его [законного представителя](consultantplus://offline/ref=BB782F6C929D4AF487DD018B458618956675CA4939025DD948DB25EB1BCF7CB8D216098DB3B69003133310F11F12J) о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункцио-нальным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муници-пальную услугу, работником многофункционального центра, муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги.

1.5.Уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и ее должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра является орган, предоставляющий муниципальную услугу, в лице управления экономики администрации муниципального образования город-курорт Гелен-джик (далее – управление экономики).

2.Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную

услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную

услугу, муниципальных служащих органа, предоставляющего

муниципальную услугу, многофункционального центра, работников многофункционального центра

2.1 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, на имя руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, и регистри-руется в управлении делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – управление делами).

Жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муници-пальную услугу, муниципальных служащих рассматриваются управлением экономики.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, – главой муниципального образования город-курорт Геленджик.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников многофунк-ционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Краснодарского края.

2.2.Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляю-щего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена способами, установленными частью 2 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно: по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муни-ципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, федеральной государственной инфор-мационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо государственной информационной системы Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – портал Краснодарского края), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена способами, установленными частью 2 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно: по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, официального сайта учредителя многофункционального центра, Единого портала либо портала Краснодарского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муници-пальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункциональ-ного центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=1AA3230B866F0E2D97079C02F8DF97F6C291DB10BC207CA85DE8F7CB9D1A24DF29B64362F00AA35BAD6EBBF37C25575DEE9E3C6622AF7AF5N5s1K) Федерального закона «Об органи-зации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) 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 муниципального образования город-курорт Геленджик для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования город-курорт Геленджик для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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, муниципаль-ными правовыми актами муниципального образования город-курорт Геленд-жик. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональ-ный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования город-курорт Геленджик;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должност-ного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофунк-ционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на много-функциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государствен-ных и муниципальных услуг»;

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

9) 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, муниципальными правовыми актами муниципального образования город-курорт Геленджик. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) 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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=1AA3230B866F0E2D97079C02F8DF97F6C291DB10BC207CA85DE8F7CB9D1A24DF29B64362F00AA35BAD6EBBF37C25575DEE9E3C6622AF7AF5N5s1K) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.5. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государ-ственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государствен-ные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуни-кационной сети «Интернет» (далее – система досудебного обжалования).

2.6. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг и временем работы многофункционального центра, а также совпадать со временем работы учредителя многофункционального центра. В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) 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 физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги), учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муници-пальных служащих через многофункциональный центр, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в управление делами в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофунк-циональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в управлении делами, многофункциональном центре, у учредителя много-функционального центра.

2.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.7 Особенностей, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяю-щий личность заявителя, не требуется.

2.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно: в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

2.11. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункцио-нальный центр обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предостав-ления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо государственной информационной системе Краснодарского края «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края», официальном сайте многофункционального центра;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должност-ных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работ-ников многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

формирование и предоставление в соответствии с требованиями Особен-ностей ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.12.Жалоба должна содержать сведения, предусмотренные частью 5 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, долж-ностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муни-ципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть предоставлены доку-менты (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.13. В случае если жалоба подана заявителем в орган, многофунк-циональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2.1 Особенностей, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра направляют жалобу в уполномоченные на ее рассмотрение управление эконо-мики, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в управлении делами, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

2.14. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, поданной в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в управление экономики.

При рассмотрении жалобы управлением экономики запрашиваются в органе, обеспечивающем предоставление соответствующей муниципальной услуги, копия решения, которое обжалуется, а также материалы и информация, послужившие основанием для принятия данного решения, осуществление действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги.

Запрос управления экономики, поступивший в орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, регистрируется в день его поступления.

Руководитель органа, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, получивший запрос управления экономики в связи с рассмотрением жалобы, в течение двух рабочих дней со дня регистрации запроса направляет запрашиваемую информацию и материалы в бумажном виде в адрес управления экономики, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

2.15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государст-венных и муниципальных услуг» 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 муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования город-курорт Геленджик;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

2.16. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направ-ляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 2.15 Особенностей, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае, если жалоба была направлена в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

2.16.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 2.16 Особенностей, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром 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.

2.16.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 2.16 Особенностей, даются аргументи-рованные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

2.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.18. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, много-функциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требо-ваниями Особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы также в случае, если по результатам ее рассмотрения установлено отсутствие нарушений при предоставлении муниципальной услуги.

2.19. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направив-шего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) если текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем в тече-ние семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направив-шему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) если текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяс-нением порядка обжалования данного судебного решения.

2.20. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставлен-ных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом, а также об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

2.21. В случае, если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, первый заместитель главы муниципального образования город-курорт Геленджик вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган, предоставляющий муниципальную услугу, о чем уведомляется заявитель, направивший жалобу.

2.22. В случае поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, письменной жалобы, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему жалобу, в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

2.23. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.24. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставлен-ных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муници-пальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункцио-нального центра.

2.25. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступ-ления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотре-нию жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3. Формирование и предоставление отчетности о полученных

и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве

удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

Управление экономики подготавливает сводную информацию о получен-ных и рассмотренных жалобах и направляет ее до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заместителю главы по вопросам экономического развития и имущественных отношений, а также обеспечивает ее размещение на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Начальник управления экономики

администрации муниципального

образования город-курорт Геленджик А.К. Ананиади