



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОРА)**  
**КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

от 11.02.2013

№ 100

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края**

Во исполнение части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края (далее – Порядок) (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края:

1) определить должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края;

2) разместить текст настоящего постановления в местах предоставления государственных услуг.

3. Внести в приложение к постановлению главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 17 декабря 2008 года № 1331 «О Регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Краснодарского края» следующие изменения:

- 1) абзац четвертый пункта 1.2 раздела 1 «Общие положения» исключить;
- 2) в разделе 2 «Административные процедуры»:

в пункте 2.3.2 подраздела 2.3 «Направление обращений на рассмотрение» слова «о представлении обращения на доклад главе администрации (губернатору) Краснодарского края или его заместителям для принятия решения о необходимости направления обращения на рассмотрение в уполномоченный орган по рассмотрению жалоб (претензий) на решения или действия (бездействие) должностных лиц структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственных услуг (далее – уполномоченный орган)» исключить;

пункт 2.4.9 подраздела 2.4 «Рассмотрение обращений» исключить;

пункт 2.13.4 подраздела 2.13 «Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям» изложить в следующей редакции:

«2.13.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб физических и юридических лиц на решения руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края устанавливается постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края.»;

подраздел 2.14 «Особенности рассмотрения жалоб (претензий) на решения или действия (бездействие) должностных лиц структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственных услуг» исключить.

4. Признать утратившими силу:

1) пункт 4 постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края 22 июня 2010 года № 496 «О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 17 декабря 2008 года № 1331 «Об Административном регламенте исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Краснодарского края»;

2) пункты 4 и 5 постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 18 ноября 2010 года № 1010 «О внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края в связи с совершенствованием порядка рассмотрения обращений граждан».

5. Департаменту печати и средств массовой информации Краснодарского края опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации Краснодарского края.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава администрации (губернатор)  
Краснодарского края



Н.Ткачев

# ПРИЛОЖЕНИЕ

## УТВЕРЖДЕН

постановлением главы администрации  
(губернатора) Краснодарского края  
от 11.02.2013 № 100

### ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
исполнительных органов государственной власти Краснодарского края  
и их должностных лиц, государственных гражданских служащих  
Краснодарского края

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края.

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

1.3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, либо государственных служащих.

1.4. Термины, используемые в настоящем Порядке:

государственная услуга – деятельность по реализации функций исполнительного органа государственной власти Краснодарского края, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Краснодарского края полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

орган, предоставляющий государственную услугу, – исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, предоставляющий государственную услугу;

должностное лицо – должностное лицо органа, предоставляющего государственную услугу, уполномоченное на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

заявитель – физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

жалоба – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственным гражданским служащим Краснодарского края органа, предоставляющего государственную услугу, при получении данным заявителем государственной услуги.

1.5. Уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, является администрация Краснодарского края.

## 2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края

2.1. Жалоба подается в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. В случае обжалования решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в администрацию Краснодарского края с соблюдением требований настоящего Порядка.

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:

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

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

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами,

предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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.

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

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

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

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

жалоба на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть подана заявителем также посредством официального сайта администрации Краснодарского края.

2.6. 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.

2.7. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом, предоставляющим государственную услугу.

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

2.9. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают: оснащение мест приема жалоб; информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги,

их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале, на портале Краснодарского края;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, 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 в соответствии с требованиями настоящего Порядка ежеквартальной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

2.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 2.1 настоящего Порядка, 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.

2.12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

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

2.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, 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 действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

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 государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги.

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.

2.17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

### 3. Особенности рассмотрения жалобы заявителя на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу

3.1. Жалоба на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, поступившая в администрацию Краснодарского края, подлежит регистрации в департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края (далее – Департамент) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.2. Рассмотрение жалобы в администрации Краснодарского края осуществляет Департамент.

3.3. При рассмотрении жалобы Департаментом запрашивается в органе, предоставляющем государственную услугу, копия решения руководителя, которое обжалуется, а также материалы и информация, послужившие основанием для принятия данного решения.

Запрос Департамента, поступивший в орган, предоставляющий государственную услугу, регистрируется в день его поступления.

Руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, получивший запрос Департамента в связи с рассмотрением жалобы, в течение двух рабочих дней со дня регистрации запроса обеспечивает направление запрашиваемой информации и материалов в бумажном виде в адрес Департамента, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае если Департаментом запрашиваются материалы и информация, связанные с обжалованием действия руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, срок направления в адрес Департамента запрашиваемых материалов и информации составляет один рабочий день со дня регистрации запроса.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы Департаментом подготавливается проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, которое передается заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, курирующего деятельность органа предоставляющего государственную услугу, решение руководителя которого обжалуется, для подписания и направления в адрес заявителя.

В случае временного отсутствия заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края (в связи с командировкой, отпуском, временной нетрудоспособностью и другим), курирующего деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, решение руководителя которого обжалуется, Департамент передает проект решения заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, временно осуществляющему в соответствии с правовым актом главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его полномочия.

Одновременно с проектом решения об удовлетворении жалобы Департаментом подготавливается проект предписания на имя руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, за подписью курирующего заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, которое должно содержать выявленные нарушения при принятии руководителем органа, предоставляющего государственные услуги решения, а также срок для устранения выявленных нарушений.

3.5. Руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, получивший предписание:

принимает исчерпывающие меры по устранению указанных в предписании нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата



государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня подписания предписания курирующим заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края;

уведомляет в установленный срок курирующего заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и Департамент о выполнении предписания.

4. Формирование и предоставление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

4.1. Органы, предоставляющие государственные услуги, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляют в Департамент по утвержденной Департаментом форме информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

4.2. Департамент на основании представленной в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Порядка информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) и направляет до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, курирующему деятельность Департамента первому заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, а также обеспечивает ее размещение на официальном сайте администрации Краснодарского края в сети «Интернет».

Министр экономики  
Краснодарского края



И.П.Галась