

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
город-курорт Анапа

от 14.07.2026 № 1621

ПОРЯДОК

**досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий
(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,
должностного лица, муниципального служащего администрации
муниципального образования город-курорт Анапа,
предоставляющих муниципальную услугу**

1. Общие положения

1.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего администрации муниципального образования город-курорт Анапа, предоставляющих муниципальную услугу (далее также соответственно – Порядок, администрация), разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц (далее – заявители), качества предоставления муниципальных услуг и определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалоба).

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

1.3. Положения Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб.

1.4. Положения Порядка не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего является конкретное решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

2.1.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

2.1.3. 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, правовыми актами администрации для предоставления муниципальной услуги.

2.1.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами администрации для предоставления муниципальной услуги.

2.1.5. 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, правовыми актами администрации.

2.1.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами администрации.

2.1.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.1.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.1.9. 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, правовыми актами администрации.

2.1.10. 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 № 210-ФЗ.

3. Требования к составу и содержанию жалобы

3.1. Жалоба должна содержать:

3.1.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

3.1.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способами, указанными в подпунктах 4.5.2 – 4.5.4 Порядка).

3.1.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

3.1.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

3.2. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.3. 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:

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

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

3.3.3. 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.

4. Требования к порядку подачи жалобы

4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

4.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в администрацию заместителю главы муниципального образования город-курорт Анапа, курирующему вопросы соответствующего направления.

4.3. 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 которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных 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.

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

4.4.1. Официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4.2. Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

4.4.3. Региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края» (далее – Региональный портал).

4.4.4. Портала федеральной государственной и 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 – системы досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3.3 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.

4.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, либо муниципальных служащих может быть подана заявителем через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края (далее – МФЦ). При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией (далее – соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

5. Прием и регистрация жалобы

5.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием, обработку и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Порядка.

5.2. При подаче жалобы в письменной форме в месте предоставления муниципальной услуги заявителю на копии или втором экземпляре жалобы на лицевой стороне первого листа должностным лицом, ответственным за прием жалоб, указывается дата поступления и проставляется подпись с указанием Ф.И.О. и должности лица, принявшего жалобу.

5.3. В случае направления жалобы в электронном виде посредством Единого портала, Регионального портала, системы досудебного обжалования прием таких жалоб осуществляется в системе досудебного обжалования.

5.4. Правила работы в системе досудебного обжалования излагаются в руководстве по использованию данной системы.

5.5. Сведения о содержании жалобы, поданной по почте, через МФЦ, с использованием официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при личном приеме, размещаются в системе досудебного обжалования с приложением электронных образов жалоб и документов, поступивших на бумажном носителе, в течение 1 рабочего дня со дня поступления жалобы и документов. Указанная информация размещается в системе досудебного обжалования должностным лицом, ответственным за прием жалоб.

В этом случае должностным лицом, ответственным за прием жалоб, поступившая жалоба с прилагаемыми к ней документами передается в день регистрации на рассмотрение должностному лицу, ответственному за рассмотрение жалоб.

6. Перенаправление жалобы

6.1. В случае если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 1.5 Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган (должностное лицо) направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (должностному лицу) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

7. Срок рассмотрения жалобы

7.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня регистрации.

7.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Рассмотрение и принятие решения по жалобе

8.1. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб.

8.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

8.2.1. Оснащение мест приема жалоб.

8.2.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и на Региональном портале.

8.2.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

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

8.3.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, правовыми актами администрации.

8.3.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

8.4. Указанное решение принимается в форме письма органа, предоставляющего муниципальную услугу.

8.5. При удовлетворении жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, принимает меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 8.3 Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена способами, указанными в подпунктах 4.5.1 – 4.5.2 Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

8.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

8.7.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

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

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

8.7.4. Основания для принятия решения по жалобе.

8.7.5. Принятое по жалобе решение.

8.7.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

8.7.7. В случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения.

8.7.8. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

8.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

8.9. Жалоба не подлежит удовлетворению в следующих случаях:

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

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

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

8.10. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

В этом случае орган, предоставляющий муниципальную услугу сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

8.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Исполняющий обязанности
начальника управления
экономики и проектной
деятельности администрации
муниципального образования
город-курорт Анапа



А.А. Киришьян