

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОР) КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 февраля 2013 года N 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

(с изменениями на 5 сентября 2019 года)

(в ред. Постановлений главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 27.05.2013 N 512](#), [от 09.06.2015 N 497](#), [от 25.12.2015 N 1267](#), [от 19.01.2016 N 9](#), [от 18.05.2017 N 336](#), [от 30.08.2018 N 526](#), [от 20.03.2019 N 132](#), [от 19.07.2019 N 453](#), [от 05.09.2019 N 593](#))

Во исполнение части 4 статьи 11.2 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) и пункта 3 [Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц"](#) постановляю:

(преамбула в ред. Постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 18.05.2017 N 336](#))

1. Утвердить Порядок 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" (далее - Порядок) (прилагается).

(п. 1 в ред. Постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 30.08.2018 N 526](#))

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 - 4. Утратили силу. - [Постановление главы администрации \(губернатора\) Краснодарского края от 27.05.2013 N 512.](#)

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
А.Н.ТКАЧЕВ

Приложение. Порядок 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 .

Приложение

Утвержден
постановлением
главы администрации (губернатора)
Краснодарского края
от 11 февраля 2013 г. N 100

ПОРЯДОК 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 ред. Постановлений главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 30.08.2018 N 526](#), [от 20.03.2019 N 132](#), [от 19.07.2019 N 453](#), [от 05.09.2019 N 593](#))

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, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края (далее - гражданский служащий), многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра.

1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

1.3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра и заявитель уведомляется о том, что жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

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 органа, предоставляющего государственную услугу;

орган, предоставляющий государственную услугу, - орган исполнительной власти Краснодарского края, предоставляющий государственную услугу, структурное подразделение администрации Краснодарского края, от имени администрации Краснодарского края предоставляющее государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу);

официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу, - официальные сайты органов исполнительной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, официальный сайт администрации Краснодарского края (для структурных подразделений администрации Краснодарского края, от имени администрации Краснодарского края предоставляющих государственные услуги);

уполномоченный орган по рассмотрению жалоб - орган, предоставляющий государственную услугу, учредитель многофункционального центра и уполномоченный орган по рассмотрению жалоб заявителей на решение и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу;

многофункциональный центр - организация, расположенная на территории Краснодарского края, созданная в организационно-правовой форме государственного учреждения, отвечающая требованиям [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) и уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

работник - работник многофункционального центра, уполномоченный на прием и рассмотрение запросов о предоставлении государственных услуг, запросов, указанных в статье 15.1 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

заявитель - физическое или юридическое лицо в соответствии с пунктом 3 статьи 2 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 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, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, работником многофункционального центра, гражданским служащим при получении данным заявителем государственной услуги.

1.5. Уполномоченным органом по рассмотрению жалоб заявителей на решение и действия (бездействие) 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, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо гражданских служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра

2.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо гражданских служащих, многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра в досудебном (внесудебном) порядке.

2.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, в многофункциональный центр либо в департамент информатизации и связи Краснодарского края, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра).

2.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в администрацию Краснодарского края непосредственно, а также посредством официального сайта администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с соблюдением требований настоящего Порядка.

2.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника(ов) многофункционального 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.

Учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Краснодарского края, также могут подаваться жалобы на решения и действия (бездействие) организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), ее руководителя и (или) работника в соответствии с [постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 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".

(абзац введен Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 05.09.2019 N 593](#))

(п. 2.4 в ред. Постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 20.03.2019 N 132](#))

2.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, официального сайта учредителя многофункционального центра, "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) либо государственной информационной системы Краснодарского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края" (далее - портал Краснодарского края), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо гражданских служащих, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Единого портала либо портала Краснодарского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.7. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

2.8. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо гражданского 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 государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо гражданского служащего, многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо гражданского служащего, многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра;

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

2.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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 (при наличии печати) 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.

2.10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.9 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.

2.11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.2 - 2.4 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра 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, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

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

При поступлении жалобы в многофункциональный центр он 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 (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг и временем работы многофункционального центра, а также совпадать со временем работы учредителя многофункционального центра.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), при однократном обращении заявителя;

нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

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 для предоставления государственной услуги;

(в ред. Постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 19.07.2019 N 453](#))

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;

отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 [Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1(3) статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

(абзац введен Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 19.07.2019 N 453](#))

2.14. Орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 2.11 настоящего Порядка.

2.15. Орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо гражданских служащих, многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, на портале Краснодарского края, Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо гражданских служащих, многофункционального центра, работника(ов) многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

2.16. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган либо многофункциональный центр, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.17. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;

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 государственной услуги.

2.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом пункта 2.19 настоящего Порядка, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1(1) статьи 16 [Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

(абзац введен Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 19.07.2019 N 453](#))

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом пункта 2.19 настоящего Порядка, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края [от 19.07.2019 N 453](#))

2.20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, учредителя многофункционального центра, его должностного лица, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) рассмотревшего жалобу, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (последнее - 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.

2.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают 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 раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывает в удовлетворении жалобы также в случае, если по результатам ее рассмотрения установлено отсутствие нарушений при предоставлении государственной услуги.

2.22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

2.23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

2.24. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3. Особенности рассмотрения жалобы заявителя на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу

3.1. Рассмотрение жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, в администрации Краснодарского края осуществляет управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края (далее - управление).

3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, поступившая в администрацию Краснодарского края, подлежит регистрации в администрации Краснодарского края не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в день ее регистрации в администрации Краснодарского края направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего Порядка в управление.

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

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

Руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, получивший запрос управления 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 управления, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае если управлением 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 управления запрашиваемых материалов и информации составляет один рабочий день со дня регистрации запроса.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы управлением подготавливается проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, который передается заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, координирующему 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), координирующего деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, решение руководителя которого обжалуется, управление 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 управлением подготавливается проект предписания на имя руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, за подписью заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, координирующего деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, которое должно содержать выявленные нарушения при принятии руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, решения, а также срок для устранения выявленных нарушений.

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

принимает в срок не позднее 5 рабочих дней со дня подписания предписания заместителем главы администрации (губернатора) Краснодарского края, координирующим деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, исчерпывающие меры по устранению указанных в предписании нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги;

уведомляет в установленный срок заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, координирующего деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, и управление о выполнении предписания.

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

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

4.2. Многофункциональный центр ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет в департамент информатизации и связи Краснодарского края (далее - департамент) по утвержденной управлением форме информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

4.3. Департамент на основании представленной в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Порядка информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных в многофункциональном центре жалобах, а также жалобах на многофункциональный центр (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), направляет ее ежеквартально, до 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в управление.

4.4. Управление на основании представленной в соответствии с пунктами 4.1 и 4.3 настоящего Порядка информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг, многофункциональном центре жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) и направляет ее ежеквартально, до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, главе администрации (губернатору) Краснодарского края, а также обеспечивает ее размещение на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Министр экономики
Краснодарского края
И.П.ГАЛАСЬ