УТВЕРЖДЕН

постановлением мэрии города от 29.05.2012 № 3030

(в редакции постановления мэрии города от 10.04.2014 № 2019)

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И

ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ МЭРИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов мэрии, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее – Порядок) устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов мэрии, предоставляющих муниципальные услуги (далее – органы мэрии), их должностных лиц, муниципальных служащих в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Действие Порядка распространяется также на:

- подведомственные муниципальные учреждения, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, их должностных лиц и работников учреждений;

- органы мэрии, предоставляющие государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий (далее – органы мэрии), их должностных лиц, муниципальных служащих.

2. В части, не урегулированной настоящим Порядком, применяются требования, установленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Физические лица, в том числе зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, юридические лица (далее - заявители) могут обратиться с жалобами, в том числе в следующих случаях:

3.1. Нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя на предоставление услуги (далее - запрос) и иных документов, необходимых для предоставления услуги, а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса и иных документов от заявителя.

3.2. Требование от заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги.

3.3. Требование от заявителя внесения платы за предоставление услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.4. Нарушение срока предоставления услуги.

3.5. Отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги.

3.6. Отказ в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.7. Отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений.

4. Жалобы на решения и действия (бездействие) рассматривает:

4.1. Мэр города, заместитель мэра города, курирующий сферу, на орган мэрии (учреждение), на руководителя органа мэрии (учреждения, многофункционального центра).

4.2. Руководитель органа мэрии (учреждения, многофункционального центра) на должностное лицо, муниципальных служащих органа мэрии (работников учреждения, многофункционального центра).

5. Жалоба регистрируется органом мэрии, учреждением в день поступления.

6. В случае если жалоба подана заявителем в орган мэрии, учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3-х рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган мэрии, учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган мэрии, учреждение и в письменной форме информирует об этом заявителя.

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

7. В случаях подачи жалобы через многофункциональный центр срок рассмотрения исчисляется со дня регистрации жалобы в органе мэрии (учреждении), уполномоченном на ее рассмотрение.

8. Жалобы могут быть поданы одним из следующих способов:

8.1. При личном приеме заявителя.

8.2. Почтовым отправлением.

8.3. С использованием Единого портала государственных услуг и муниципальных услуг (далее – Портал) в электронной форме.

9. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов мэрии, учреждений могут подаваться заявителями (представителями заявителей) через многофункциональный центр в отношении муниципальных услуг, предоставляемых с участием многофункционального центра. Полученные жалобы должны быть переданы в органы мэрии и учреждения в сроки, определенные соглашениями о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

10. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.

11. Жалоба, подаваемая заявителем (представителем заявителя) в электронной форме с использованием Портала, должна быть подписана электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

12. Жалоба должна содержать:

12.1. Наименование органа мэрии, учреждения в которое подается жалоба, либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица, муниципального служащего или работника, которому направляется жалоба.

12.2. Наименование органа мэрии, учреждения либо должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, муниципального служащего или работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

12.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, 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.

12.4. Сведения о решениях и действиях (бездействии), являющихся предметом обжалования.

12.5. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и действиями (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.6. Перечень прилагаемых к жалобе документов (при наличии).

12.7. Дату составления жалобы.

13. Жалоба подписывается заявителем или его представителем, имеющим полномочия на ее подписание и подачу.

14. Полномочия представителя (за исключением лиц, уполномоченных действовать от имени организаций на основании закона или учредительных документов, а также законных представителей физических лиц, действующих на основании закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления) должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством. При подаче жалобы в электронной форме доверенность удостоверяется электронной подписью, вид которой определяется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

15. Полномочия лица, действующего от имени организации без доверенности на основании закона, иных нормативных правовых актов и учредительных документов, подтверждаются документами, удостоверяющими его служебное положение, а также учредительными документами организации.

16. Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

17. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, жалоба должна быть подана в срок не позднее трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

18. Срок подачи жалобы, пропущенный заявителем по уважительной причине, подлежит восстановлению органом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, по ходатайству заявителя (представителя заявителя).

19. К числу уважительных причин пропуска срока подачи жалобы относятся обстоятельства, объективно исключающие возможность своевременной подачи жалобы и не зависящие от заявителя (в том числе направление заявителю решения по жалобе или уведомления об оставлении жалобы без ответа по существу с нарушением срока, установленного пунктом 30 настоящего Порядка, временная нетрудоспособность заявителя - физического лица).

20. Ходатайство о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы должно быть подано заявителем (представителем заявителя) с соблюдением требований, установленных пунктами [8](#Par917)-[1](#Par925)1, [1](#Par936)3-[1](#Par939)6 настоящего Положения. К ходатайству должны быть приложены документы, подтверждающие наличие уважительных причин пропуска срока подачи жалобы.

21. Жалоба, поступившая в орган мэрии (учреждение), уполномоченный на ее рассмотрение, подлежит регистрации в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

22. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

23. Срок рассмотрения жалобы составляет пять рабочих дней со дня ее регистрации в случаях обжалования заявителем:

23.1. Отказа в приеме документов.

23.2. Отказа в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги.

23.3. Нарушения срока исправлений опечаток и ошибок.

24. По результатам рассмотрения жалобы заместитель мэра города, руководитель уполномоченного органа мэрии, учреждения принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении.

25. Решение должно содержать:

25.1. Наименование органа мэрии, учреждения, рассмотревшего жалобу; должность, фамилию, имя, отчество руководителя, принявшего решение по жалобе.

25.2. Реквизиты решения (номер, дата, место принятия).

25.3. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица.

25.4. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства представителя заявителя, подавшего жалобу от имени заявителя.

25.5. Способ подачи и дату регистрации жалобы, ее регистрационный номер.

25.6. Предмет жалобы (сведения об обжалуемых решениях, действиях, бездействии).

25.7. Установленные при рассмотрении жалобы обстоятельства и доказательства, их подтверждающие.

25.8. Правовые основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, муниципальные правовые акты.

25.9. Принятое по жалобе решение (вывод об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении).

25.10. Меры по устранению выявленных нарушений и сроки их выполнения (в случае удовлетворения жалобы).

25.11. Порядок обжалования решения.

25.12. Подпись уполномоченного должностного лица.

26. Решение оформляется в письменном виде с использованием официальных бланков.

27. К числу указываемых в решении мер по устранению выявленных нарушений в том числе относятся:

27.1. Отмена ранее принятых решений.

27.2. Обеспечение приема и регистрации запроса, оформления и выдачи заявителю расписки (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации).

27.3. Обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления услуги (при уклонении или необоснованном отказе в предоставлении услуги).

27.4. Исправление опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги.

27.5. Возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

28. Орган мэрии, учреждение, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в ее удовлетворении в случаях:

28.1. Признания обжалуемых решений и действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя.

28.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

28.3. Нарушения срока подачи жалобы, установленного [пунктом](#Par943) 17 настоящего Порядка (при отсутствии ходатайства заявителя (представителя заявителя) о восстановлении пропущенного срока или признания органом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, причин пропуска неуважительными).

28.4. Наличия:

28.4.1. Вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе заявителя с тождественными предметом и основаниями.

28.4.2. Решения по жалобе, принятого ранее в досудебном (внесудебном) порядке в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

29. Орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, оставляет жалобу без ответа по существу в случаях:

29.1. Наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

29.2. Если текст жалобы (его часть), фамилия, почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению.

29.3. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя) или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

29.4. Поступления ходатайства заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы, поданного с соблюдением требований, установленных [пунктами](#Par917) 8-[1](#Par925)1, [1](#Par936)3-1[6](#Par939) настоящего Порядка.

30. Решения об удовлетворении жалобы и об отказе в ее удовлетворении направляются заявителю (представителю заявителя) не позднее рабочего дня, следующего за днем их принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе.

31. По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты (в форме электронного документа, удостоверенного электронной подписью уполномоченного должностного лица). В таком же порядке заявителю (представителю заявителя) направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует или не поддается прочтению.

32. В случае оставления жалобы без ответа по существу заявителю (представителю заявителя) направляется письменное мотивированное уведомление с указанием оснований, предусмотренных [пунктом](#Par982) 29 настоящего Порядка (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению).

33. Органы мэрии, учреждения, а также многофункциональный центр должны обеспечивать:

33.1. Информирование заявителей о судебном и досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении услуг, путем:

33.1.1. Размещения соответствующей информации на стендах в местах предоставления услуг, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

33.1.2. Консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

33.2. Оснащение мест приема жалоб.

34. В органах, уполномоченных на рассмотрение жалоб, назначаются должностные лица, осуществляющие прием и регистрацию жалоб, а также подготовку решений по ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

35. В случае установления в ходе и по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административных правонарушений или преступлений должностное лицо, наделенное полномочиями на рассмотрение жалоб, в соответствии с пунктом 4 настоящего Порядка, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

36. Подача жалобы в досудебном (внесудебном) порядке не исключает права заявителя (представителя заявителя) на одновременную или последующую подачу жалобы в суд.