УТВЕРЖДЕН

постановлением мэрии города

от 29.05.2012 № 3030

(в редакции постановления

мэрии города

от 19.06.2018 № 2768)

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра,

а также их должностных лиц либо муниципальных служащих, работников

1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц либо муниципальных служащих, работников (далее – Порядок) устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу (далее – органы мэрии), многофункционального центра, а также должностных лиц либо муниципальных служащих, работников в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Действие Порядка распространяется также на:

- подведомственные муниципальные учреждения, участвующие в предоставлении муниципальных услуг (далее – учреждение), их должностных лиц и работников;

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

2. Положения настоящего Порядка, устанавливающие особенности рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 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 о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее – запрос) и иных документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса и иных документов от заявителя (далее - расписка).

3.2. Нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, а также его должностных лиц либо работников возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

3.3. Требование от заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.4. Требование от заявителя внесения платы за предоставление государственной или муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами.

3.5. Отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.6. Отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, а также его должностных лиц либо работников возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

3.7. Отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений. В указанном случае подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, а также его должностных лиц либо работников возможно, в случае если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

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

3.9. Приостановление предоставления государственной или 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 Вологодской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, а также его должностных лиц либо работников возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

4. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органа мэрии, многофункциональный центр, а также их должностных лиц либо муниципальных служащих, работников при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном данным Порядком, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5. Жалоба может быть подана одним из следующих способов:

5.1. В письменной форме на бумажном носителе при личном обращении заявителя в орган мэрии, учреждение либо многофункциональный центр.

5.2. Почтовым отправлением в орган мэрии, учреждение либо многофункциональный центр.

5.3. В электронном виде на официальный сайт органа мэрии, учреждения либо многофункционального центра, а также через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области.

6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность.

7. Жалоба, подаваемая заявителем в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области, должна быть подписана электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

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

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

8.2. Руководитель органа мэрии (учреждения, многофункционального центра), на муниципальных служащих органа мэрии (работников учреждения, многофункционального центра).

9. Жалоба регистрируется органом мэрии, учреждением, многофункциональным центром в день поступления.

10. 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.

11. При поступлении жалобы в МБУ «МФЦ в г. Череповце» 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 или муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения исчисляется со дня регистрации жалобы в органе мэрии (учреждении), уполномоченном на ее рассмотрение.

12. Жалоба, поступившая в орган мэрии, учреждение, МБУ «МФЦ в г. Череповце», подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

13. Жалоба должна содержать:

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

13.2. Наименование органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа мэрии, предоставляющего муниципального услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, учреждения, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

13.3. 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.

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

13.5. 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.

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

15. 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.

16. 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.

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

18. 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.

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

20. 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 25 настоящего Порядка, временная нетрудоспособность заявителя - физического лица).

21. Ходатайство о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы должно быть подано заявителем (представителем заявителя) с соблюдением требований, установленных пунктами [5](#Par917)-7, 11, [1](#Par936)4-[1](#Par939)7 настоящего Порядка. К ходатайству должны быть приложены документы, подтверждающие наличие уважительных причин пропуска срока подачи жалобы.

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

22.1. 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 Вологодской области, муниципальными правовыми актами;

22.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

23. Решение должно содержать:

23.1. Наименование органа мэрии, учреждения, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу; должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, принявшего решение по жалобе.

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

23.3. Фамилия, 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.

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

23.5. Способ подачи и дата регистрации жалобы, ее регистрационный номер.

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

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

23.8. Правовые основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Вологодской области, муниципальные правовые акты.

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

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

23.11. Порядок обжалования решения.

23.12. Подпись уполномоченного должностного лица.

24. Решение оформляется в письменном виде с использованием официального бланка.

25. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 22 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

26. Органы мэрии, учреждение, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в ее удовлетворении в случаях:

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

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

26.3. Нарушения срока подачи жалобы, установленного [пунктом](#Par943) 18 настоящего Порядка (при отсутствии ходатайства заявителя (представителя заявителя) о восстановлении пропущенного срока или признания органом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, причин пропуска неуважительными).

26.4. Наличия:

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

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

27. Органы мэрии, учреждение, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы, оставляют жалобу без ответа по существу в случаях:

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

27.2. В случае если текст жалобы (его часть), фамилия, почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению.

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

27.4. Поступлении ходатайства заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы, поданного с соблюдением требований, установленных [пунктами](#Par917) 5-7, [1](#Par925)1, [1](#Par936)4-1[7](#Par939) настоящего Порядка.

28. В случае оставления жалобы без ответа по существу заявителю (представителю заявителя) направляется письменное мотивированное уведомление с указанием оснований, предусмотренных [пунктом](#Par982) 27 настоящего Порядка (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению).

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

29.1. Оснащение мест приема жалоб;

29.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц либо муниципальных служащих, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг либо региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области.

29.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц либо муниципальных служащих, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

29.5. Формирование и представление по запросу в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

30. 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 пунктом 8 настоящего Порядка, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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