

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.05.2021

№ 941

г. Таганрог

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица и их должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога, муниципальных учреждений города Таганрога и их работников, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» и его работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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», постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников», руководствуясь

статьей 41 Устава муниципального образования «Город Таганрог»,
постановляю:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица и их должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога, муниципальных учреждений города Таганрога и их работников, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» и его работников (далее – Правила) согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, муниципальных учреждений города Таганрога, предоставляющих муниципальные услуги:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2.2. Использовать Правила, утвержденные настоящим постановлением, при разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации города Таганрога от 16.08.2013 № 2480 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Таганрога и их должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации города Таганрога Войцеховскую И.В.

Глава Администрации
города Таганрога

А.В. Лисицкий

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица и их должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога, муниципальных учреждений города Таганрога и их работников, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» и его работников

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, муниципальных учреждений города Таганрога (далее также – орган, предоставляющий муниципальную услугу), его работников и должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» (далее – МФЦ) и его работников (далее – жалобы) при предоставлении муниципальных услуг.

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, его работников и должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его работников и должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих города Таганрога подается непосредственно в структурное

подразделение или орган Администрации города Таганрога с правами юридического лица, предоставляющие муниципальные услуги.

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения или органа Администрации города Таганрога с правами юридического лица, предоставляющих муниципальные услуги, подается заместителю главы Администрации города Таганрога, управляющему делами Администрации города Таганрога, курирующим деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога.

2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ.

2.3.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника муниципального учреждения подается руководителю муниципального учреждения.

2.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается в Администрацию города Таганрога как учредителю МФЦ (далее – учредитель МФЦ).

2.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципального учреждения подается учредителю муниципального учреждения.

2.5. Жалоба подается:

2.5.1. В письменной форме на бумажном носителе, в том числе почтовым отправлением или в ходе личного приема заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.2. В электронном виде.

2.6. В электронном виде жалобы могут быть поданы заявителем посредством:

2.6.1. Официального портала Администрации города Таганрога, муниципального учреждения, учредителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

2.6.3. Государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее – РПГУ).

2.6.5. Электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, Администрации города Таганрога, МФЦ, учредителя муниципального учреждения.

2.7. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.8. Жалоба должна содержать:

2.8.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника, муниципального служащего города Таганрога, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.8.2. Фамилию, имя, отчество (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.

2.8.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника, муниципального служащего города Таганрога, МФЦ, его руководителя и (или) работника.

2.8.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника, муниципального служащего города Таганрога, МФЦ, его руководителя и (или) работника, 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:

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

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

2.9.3. 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.

2.10. В случае если жалоба не соответствует требованиям пункта 2.8 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.9 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.12. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает жалобы и обеспечивают их рассмотрение в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

2.13. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 настоящих Правил, 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.

2.14. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

2.15.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, однократного запроса в МФЦ или муниципальное учреждение о предоставлении нескольких муниципальных услуг.

2.15.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальных услуг или об отказе в их предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления таких услуг либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальных услуг (далее – предоставление услуг в полном объеме).

2.15.3. Требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.15.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальных услуг.

2.15.5. Отказ в предоставлении муниципальных услуг, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуг в полном объеме.

2.15.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальных услуг платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

2.15.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или работника, муниципального служащего города Таганрога, МФЦ, его работника, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальных услуг документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуг в полном объеме.

2.15.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальных услуг.

2.15.9. Приостановление предоставления муниципальных услуг, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуг в полном объеме.

2.15.10. 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) структурного подразделения или органа Администрации города Таганрога с правами юридического лица, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих города Таганрога,

рассматриваются руководителями вышеуказанных органов, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.13 настоящих Правил.

3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения или органа Администрации города Таганрога с правами юридического лица рассматриваются заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, курирующими деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога.

3.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, указанные в пунктах 2.2, 2.3, 2.4, 3.1 и 3.2 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, учредитель муниципального учреждения, МФЦ, учредитель МФЦ, уполномоченное должностное лицо обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или работника, муниципальных служащих города Таганрога, МФЦ и его работников, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ, официальном портале Администрации города Таганрога.

3.4.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или работника, муниципальных служащих города Таганрога, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

3.5. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу,

уполномоченным на ее рассмотрение, учредителем муниципального учреждения, МФЦ, учредителем МФЦ.

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

3.6. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, заместитель главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога, курирующие деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, МФЦ, учредитель МФЦ, учредитель муниципального учреждения или уполномоченное должностное лицо принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена посредством РПГУ, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.8.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, учредителя муниципального учреждения, МФЦ, учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.

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

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

3.8.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.8.5. Принятое по жалобе решение.

3.8.6. В случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

3.8.7. Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника МФЦ, подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем МФЦ.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения или органа Администрации города Таганрога с правами юридического лица,

предоставляющего муниципальные услуги, подписывается заместителем главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, курирующим деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ, муниципального учреждения подписывается учредителем МФЦ, муниципального учреждения либо уполномоченным должностным лицом.

3.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя структурного подразделения или органа Администрации города Таганрога с правами юридического лица, предоставляющего муниципальные услуги, уполномоченного должностного лица, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, курирующих деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, руководителем МФЦ, учредителем МФЦ, руководителем муниципального учреждения, учредителем муниципального учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3.12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальных услуг, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальных услуг.

3.13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

3.14. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога, курирующие деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога,

руководитель МФЦ, учредитель МФЦ, учредитель муниципального учреждения отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

3.15. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога, курирующие деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ, учредитель муниципального учреждения могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

3.16. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога, курирующие деятельность структурных подразделений или органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ, учредитель муниципального учреждения сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Начальник общего отдела
Администрации города Таганрога

И.В. Адова