



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«24» января 2017 года

№ 23

**Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих администрации города**

Во исполнение статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Белгородской области от 12.11.2012 г. № 456-пп «О приеме и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти, государственных органов области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих» **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих администрации города (далее – Порядок, прилагается).

2. Органам и структурным подразделениям администрации города, предоставляющим муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с утвержденным Порядком.

2.2. Определить лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

2.3. Уполномоченным на прием и рассмотрение жалоб должностным лицам в срок до 30 января 2017 года подключиться к portalу федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, структурными подразделениями администрации города, муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и обеспечить своевременное рассмотрение жалоб, поступивших в систему досудебного обжалования.

3. Руководителям муниципальных учреждений, предоставляющим муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, при рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений и их должностных лиц руководствоваться настоящим постановлением.

4. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города Белгорода (Губина С.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([www.beladm.ru](http://www.beladm.ru)).

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Информацию о ходе исполнения настоящего постановления предоставлять ежегодно в срок до 1 февраля.

**Глава администрации  
города Белгорода**



**К.Полежаев**

**УТВЕРЖДЁН**  
**постановлением**  
**администрации города Белгорода**  
от «14» сентября 201 г. № 23

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих администрации города**

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных и государственных услуг в рамках переданных полномочий (далее - муниципальные (государственные) услуги), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии), совершенных при оказании муниципальных (государственных) услуг органами, структурными подразделениями администрации города, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги (далее - орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги), их должностными лицами и муниципальными служащими (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и

действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги, в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной (государственной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной (государственной) услуги), в том числе в государственном автономном учреждении Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» или в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Белгорода» (далее – МФЦ).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных (государственных) услуг.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) официального сайта органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный Интернет-сайт);

в) федеральной государственной информационной системы «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

г) системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Жалоба, поступившая через официальный Интернет-сайт, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган в день поступления такой жалобы на указанный сайт. В случае поступления жалобы на официальный Интернет-сайт в выходной, нерабочий праздничный день, направление указанной жалобы осуществляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган в первый рабочий день.

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 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.

10. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

11. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 10 настоящего Порядка, 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.

12. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. В этом случае МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Белгорода, но не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в МФЦ.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу.

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

14. В органах, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, определяются должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 11 настоящего Порядка.

15. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

16. Органы, предоставляющие муниципальные (государственные) услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные

(государственные) услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственных) услуг, на их официальных сайтах, на официальном Интернет-сайте, на Едином портале;

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

17. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица 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 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

18. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

19. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 19 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае обращения заявителя с жалобой в орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги либо МФЦ, ответ заявителю направляется способом, указанным в жалобе.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «г» пункта 8 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается

уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

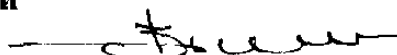
в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

Начальник управления  
организационно-контрольной и  
аналитической работы



В.А. Кизилов