Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

МЭРИЯ ГОРОДА АРХАНГЕЛЬСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 августа 2014 г. N 712

О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК", ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛИБО

МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, А ТАКЖЕ АРХАНГЕЛЬСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАБОТНИКОВ АРХАНГЕЛЬСКОГО

РЕГИОНАЛЬНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления мэрии г. Архангельскаот 29.07.2015 N 668,постановлений Администрации муниципального образования "Город Архангельск"от 28.03.2018 N 368, от 18.09.2018 N 1099) |

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 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 мэрия города Архангельска постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#P42) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации муниципального образования "Город Архангельск", их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Правила).

(п. 1 в ред. постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 28.03.2018 N 368)

2. Руководителям органов Администрации муниципального образования "Город Архангельск", предоставляющим муниципальные услуги:

(в ред. постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 28.03.2018 N 368)

обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением;

утратил силу. - Постановление Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 28.03.2018 N 368.

3. Опубликовать постановление в газете "Архангельск - город воинской славы" и на официальном информационном интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск".

4. Исключен. - Постановление Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 28.03.2018 N 368.

Мэр города

В.Н.ПАВЛЕНКО

Утверждены

постановлением мэрии

города Архангельска

от 28.08.2014 N 712

ПРАВИЛА

ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК", ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛИБО

МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, А ТАКЖЕ АРХАНГЕЛЬСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАБОТНИКОВ АРХАНГЕЛЬСКОГО

РЕГИОНАЛЬНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации муниципального образования "ГородАрхангельск" от 28.03.2018 N 368, от 18.09.2018 N 1099) |

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов Администрации муниципального образования "Город Архангельск", их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию муниципального образования "Город Архангельск" либо Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, либо в министерство связи и информационных технологий Архангельской области (далее - орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб).

В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц либо муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается руководителю органа Администрации муниципального образования "Город Архангельск", предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа Администрации муниципального образования "Город Архангельск", предоставляющего муниципальную услугу, подается Главе муниципального образования "Город Архангельск" или заместителю Главы муниципального образования "Город Архангельск", курирующему его деятельность.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг подается руководителю Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг подается в министерство связи и информационных технологий Архангельской области.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника, 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 услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, Архангельского регионального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услуг, Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. 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 (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

5. Жалоба может быть направлена по почте, через Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P67) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, предусмотренной постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг".

7. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, 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.

8. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельской региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами (в том числе настоящим административным регламентом) для предоставления муниципальной услуги;

(пп. "в" в ред. постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 18.09.2018 N 1099)

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

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельской региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(пп. "ж" в ред. постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 18.09.2018 N 1099)

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

к) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника возможно в случае, если на Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(пп. "к" введен постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 18.09.2018 N 1099)

9. В случае поступления жалобы, не соответствующей требованиям [пункта 8](#P76) настоящих Правил, такая жалоба рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

10. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, Архангельском региональном многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 7](#P74) настоящих Правил.

11. 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.

12. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется:

а) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

б) на официальном информационном интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск", Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций).

13. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом, специалистами отдела регистрации и контроля исполнения документов департамента контроля, документационного обеспечения и работы с населением Администрации муниципального образования "Город Архангельск" по телефону и при личном приеме.

14. Жалоба, поступившая в орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работников 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 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Указанное решение принимается в форме приказа (распоряжения) руководителя уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, руководителя, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, руководителе Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом Администрации, предоставляющим муниципальную услугу, Архангельским региональным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

(пп. "е" в ред. постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 18.09.2018 N 1099)

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(пп. "ж" в ред. постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 18.09.2018 N 1099)

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

19. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы не обоснованной.

20. 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 либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также членов их семей;

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