

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие) Администрации города Екатеринбурга,
ее должностных лиц и иных муниципальных служащих,
должностных лиц и иных работников подведомственных организаций,
предоставляющих государственные и муниципальные услуги

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на неправомерные решения и действия (бездействие) Администрации города Екатеринбурга, ее должностных лиц и иных муниципальных служащих, должностных лиц и иных работников организаций, в отношении которых органами Администрации города Екатеринбурга осуществляются функции и полномочия учредителя (далее – подведомственные организации), Муниципального казенного учреждения «Центр муниципальных услуг» (далее – МКУ ЦМУ), его директора и работников при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, полномочия по предоставлению которых переданы федеральными законами и законами Свердловской области органам местного самоуправления (далее – услуги).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Настоящее Положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – многофункциональный центр), работников многофункционального центра осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и

муниципальных услуг и его работников».

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе (в том числе при личном приеме заявителя) или в электронной форме.

Жалобы на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Екатеринбурга, их должностных лиц подаются на имя Главы Екатеринбурга, заместителей Главы Екатеринбурга, курирующих соответствующие сферы.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей органов Администрации города Екатеринбурга подаются на имя заместителей Главы Екатеринбурга, курирующих соответствующие сферы.

Жалобы на решения и действия (бездействие) подведомственных организаций, МКУ ЦМУ и их должностных лиц подаются в органы Администрации города Екатеринбурга, осуществляющие полномочия учредителей указанных организаций.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников органов Администрации города Екатеринбурга, подведомственных организаций, МКУ ЦМУ подаются на имя руководителей органов Администрации города Екатеринбурга, подведомственных организаций, директора МКУ ЦМУ.

5. В случаях, предусмотренных частью 3.2 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», жалоба может быть подана в соответствии с настоящим Положением либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области (адрес: 620014, город Екатеринбург, улица Московская, д. 11, телефон: 8 (343) 377-00-83, e-mail: to66@fas.gov.ru).

6. Жалоба должна содержать:

наименование органа Администрации города Екатеринбурга, предоставляющего услугу, его должностного лица либо иного муниципального служащего, должностного лица либо иного работника подведомственной организации, МКУ ЦМУ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона (при наличии), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа Администрации города Екатеринбурга, предоставляющего услугу, его должностного лица либо иного муниципального служащего, должностного лица либо иного работника подведомственной организации, МКУ ЦМУ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа Администрации города Екатеринбурга, предоставляющего услугу, его должностного лица либо иного муниципального

служащего, должностного лица либо иного работника подведомственной организации, МКУ ЦМУ (заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии).

7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

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

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);

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.

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами Администрации города Екатеринбурга, подведомственными организациями в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления такой услуги), а также в многофункциональном центре, МКУ ЦМУ в соответствии с графиком работы Администрации города Екатеринбурга и указанных организаций.

Если обжалуются решения и действия (бездействие) Администрации города Екатеринбурга, Главы Екатеринбурга, заместителей Главы Екатеринбурга, то прием жалоб также производится:

от юридических лиц – в отделе регистрации документов Комитета по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга по адресу: г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 119 (телефон: 8 (343) 371-50-87; время приема заявителей: понедельник – четверг с 09:00 до 13:00, с 13:48 до 18:00, пятница, предпраздничные дни – с 09:00 до 13:00, с 13:48 до 17:00);

от физических лиц – в отделе по работе с обращениями граждан Комитета по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга по адресу: г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 114 (телефон: 8 (343) 371-90-30; время приема заявителей: понедельник – четверг с 09:00 до 18:00, пятница, предпраздничные дни – с 09:00 до 17:00, технологические перерывы – с 11:00 до 11:15, с 16:00 до 16:15, обеденный перерыв – с 13:00 до 13:48).

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

9. В электронном виде жалобы подаются посредством:

раздела «Муниципальные услуги Администрации Екатеринбурга» официального сайта Администрации города Екатеринбурга в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (услуги.екатеринбург.рф, сервис «Подача жалобы»);

раздела «Личный кабинет гражданина» официального сайта Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (кабинет.екатеринбург.рф, сервис «Подать жалобу»);

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении услуг органами, предоставляющими услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 7 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представлять документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

10. Жалобы, поступившие в Администрацию города Екатеринбурга, подлежат регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

11. Рассмотрение жалоб осуществляют должностные лица Администрации города Екатеринбурга.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) заместителя Главы Екатеринбурга при предоставлении услуги, жалоба рассматривается Главой Екатеринбурга.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органов Администрации города Екатеринбурга, их должностных лиц, жалоба рассматривается курирующим соответствующий орган заместителем Главы Екатеринбурга.

При отсутствии заместителя Главы Екатеринбурга, курирующего соответствующий орган, жалоба рассматривается Главой Екатеринбурга.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работников органа Администрации города Екатеринбурга, предоставляющего услугу, жалоба рассматривается должностным лицом такого органа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) подведомственной организации, руководителя подведомственной организации, директора МКУ ЦМУ, жалоба рассматривается должностными лицами органов Администрации города Екатеринбурга, осуществляющих полномочия учредителей указанных организаций.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работников подведомственной организации, МКУ ЦМУ, жалоба рассматривается руководителем подведомственной организации или директором МКУ ЦМУ, при этом ответ на жалобу подлежит обязательному согласованию с учредителем

соответствующей организации.

12. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города Екатеринбурга.

Жалобы, поступившие через многофункциональный центр, МКУ ЦМУ, а также посредством раздела «Муниципальные услуги Администрации Екатеринбурга» официального сайта Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (услуги.екатеринбург.рф, сервис «Подача жалобы»), раздела «Личный кабинет гражданина» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет официального сайта Администрации города Екатеринбурга (кабинет.екатеринбург.рф, сервис «Подать жалобу»), Единого портала (gosuslugi.ru), системы досудебного обжалования, регистрируются в Комитете по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга: жалобы юридических лиц – в отделе регистрации документов, жалобы физических лиц – в отделе по работе с обращениями граждан.

При поступлении жалобы в многофункциональный центр, МКУ ЦМУ указанные организации обеспечивают ее передачу в орган (организацию), уполномоченный (уполномоченную) на рассмотрение жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Екатеринбурга, между МКУ ЦМУ и Администрацией города Екатеринбурга (далее – соглашения о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

13. В случае если жалоба подана заявителем в орган Администрации города Екатеринбурга, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган:

в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы направляет жалобу соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам и (или) организациям, уполномоченным на ее рассмотрение, и информирует заявителя о перенаправлении жалобы, если рассмотрение жалобы не входит в компетенцию Администрации города Екатеринбурга;

в течение одного рабочего дня направляет жалобу в отдел регистрации документов Комитета по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга (при поступлении жалобы от юридического лица) или в отдел по работе с обращениями граждан Комитета по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга (при поступлении жалобы от физического лица), если рассмотрение жалобы входит в компетенцию иного органа Администрации города Екатеринбурга или должностного лица.

Комитет по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга в течение одного рабочего дня направляет жалобу соответствующему органу Администрации города Екатеринбурга или должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае если жалоба подана заявителем в подведомственную организацию, но принятие решения по указанной жалобе не входит в

компетенцию данной подведомственной организации, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалоба направляется в орган Администрации города Екатеринбурга, осуществляющий функции учредителя в отношении данной организации, для обеспечения перенаправления жалобы в надлежащий орган (организацию).

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок подачи и рассмотрения жалоб, пункты настоящего Положения не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

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

1) нарушение срока регистрации заявления (запроса) о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа Администрации города Екатеринбурга, ее должностных лиц и иных муниципальных служащих, предоставляющих услугу, подведомственной организации, должностных лиц и иных работников подведомственной организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления услуги, если основания для приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование представления заявителем при предоставлении услуги документов или информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

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

наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении 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 услуги, либо в предоставлении услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации города Екатеринбурга и иных муниципальных служащих, должностных лиц и иных работников подведомственных организаций, а также директора МКУ ЦМУ и сотрудников МКУ ЦМУ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, о чем заявитель уведомляется письмом за подписью руководителя органа (в таком случае заявителю приносятся извинения за доставленные неудобства).

15. Органы Администрации города Екатеринбурга, подведомственные организации, МКУ ЦМУ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2) направление жалоб в органы (организации), уполномоченные на их рассмотрение, в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения.

Функции, указанные в настоящем пункте, закрепляются в должностных инструкциях лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб.

16. 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 жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

17. Органы Администрации города Екатеринбурга, подведомственные организации, МКУ ЦМУ, осуществляющие прием жалоб, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов Администрации города Екатеринбурга, их должностных лиц и иных муниципальных служащих, должностных лиц и иных работников подведомственных организаций посредством размещения

информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, официальном сайте Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (eкатеринбург.рф) и официальных сайтах органов (организаций) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии);

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов Администрации города Екатеринбурга, их должностных лиц и иных муниципальных служащих, должностных лиц и иных работников подведомственных организаций, в том числе по телефону, электронной почте, на личном приеме.

18. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов от заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

19. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Администрации города Екатеринбурга принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом Администрации города Екатеринбурга, подведомственной организацией, МКУ ЦМУ опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы орган Администрации города Екатеринбурга, подведомственная организация, МКУ ЦМУ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. По желанию заявителя ответ направляется в форме электронного документа, подписанного электронной подписью лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

В случае если жалоба направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством указанной системы.

Формы писем об удовлетворении и отказе в удовлетворении жалобы приведены в приложениях № 1, 2 к настоящему Положению.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа (организации), рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном

лице, работнике, решения или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя – физического лица или наименование заявителя – юридического лица;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе.

В случае если жалоба признана подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю приносятся извинения за доставленные неудобства, а также указываются:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

сведения о действиях, осуществляемых органом Администрации города Екатеринбурга, подведомственной организацией, МКУ ЦМУ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений;

сведения о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю приводятся аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

22. Ответ о результате рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом Администрации города Екатеринбурга, должностным лицом органа Администрации города Екатеринбурга, должностным лицом подведомственного учреждения, директором МКУ ЦМУ, принявшим решение по итогам рассмотрения жалобы.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган Администрации города Екатеринбурга, подведомственная организация, МКУ ЦМУ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган Администрации города Екатеринбурга, подведомственная организация, МКУ ЦМУ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Решение об оставлении жалобы без ответа доводится до сведения заявителя в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

25. Заявитель имеет право:

на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

на обжалование решения по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Форма письма об удовлетворении жалобы
на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги**



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

Адресат

пр. Ленина, 24а, г. Екатеринбург, 620014
тел. 371-50-87, факс (343) 371-80-37
e-mail: glava@ekadm.ru
http://екатеринбург.рф

№ _____
На № _____ от _____

Об удовлетворении жалобы

Рассмотрев Вашу жалобу на _____

(указывается решение/действие (бездействие), наименование должности, фамилия и инициалы должностного лица/работника органа, решение/действие (бездействие) которого обжалуется)

в рамках предоставления услуги _____,
(указывается наименование услуги)

(указывается полное наименование должности, фамилия и инициалы должностного лица, принявшего решение по жалобе)

признает жалобу подлежащей удовлетворению.

В целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги _____

(указываются действия, осуществляемые в целях устранения выявленных нарушений органом Администрации города Екатеринбурга, подведомственной организацией, МКУ ЦМУ)

Срок устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги составляет _____ дней.

В целях получения услуги Вам необходимо: _____

Приносим извинения за доставленные неудобства.

(наименование должности)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Фамилия Имя Отчество
000-00-00

**Форма письма об отказе в удовлетворении жалобы
на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги**



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

Адресат

пр. Ленина, 24а, г. Екатеринбург, 620014
тел. 371-50-87, факс (343) 371-80-37
e-mail: glav@ekadm.ru
http://ekaterinburg.ru

№ _____
На № _____ от _____

Об отказе в удовлетворении
жалобы

Рассмотрев Вашу жалобу на _____

(указывается решение/действие (бездействие), наименование должности, фамилия и инициалы должностного лица/работника органа, решение/действие (бездействие) которого обжалуется)

в рамках предоставления услуги _____,
(указывается наименование услуги)

(указывается полное наименование должности, фамилия и инициалы должностного лица,
принявшего решение по жалобе)

принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы по следующим
основаниям: _____

Принятое по жалобе решение может быть обжаловано заинтересованными
лицами в судебном порядке.

(наименование должности)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Фамилия Имя Отчество
000-00-00