

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
«ГОРОД КАЛИНИНГРАД»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «10» декабря 2020 г.  
г. Калининград

№ 1120

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Город Калининград» и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (в редакции постановления от 23.07.2021 № 605)

В связи с переходом на централизованную систему организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Калининградской области, руководствуясь требованиями части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции от 31.07.2020 № 268-ФЗ), пунктом 3 постановления 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» (в редакции от 13.06.2018 № 676)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Город Калининград» и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» (приложение).

2. Считать утратившими силу:

– постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 19.12.2013 № 1970 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Город Калининград» и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

– постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 01.07.2015 № 1031 «О внесении изменений в постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 19.12.2013 № 1970 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Город Калининград» и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»;

– постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 26.09.2018 № 952 «О внесении изменений в постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 19.12.2013 № 1970 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Город Калининград» и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» (в редакции от 01.07.2015 № 1031)»;

– пункт 2 постановления администрации городского округа «Город Калининград» от 19.10.2018 № 1035 «О внесении изменений в нормативные правовые акты администрации городского округа «Город Калининград» (в редакции постановления от 29.10.2020 № 974).

3. Управлению делопроизводства администрации городского округа «Город Калининград» (Липовецкая Ю.И.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Гражданин», на официальном сайте администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет, направление копии постановления в Правительство Калининградской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Калининградской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Е.И. Дятлова

Приложение  
к постановлению администрации  
городского округа «Город Калининград»  
от «10» декабря 2020 г. № 1120  
(в редакции постановления от 23.07.2021  
№ 605)

Положение  
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) администрации городского округа «Город Калининград» и ее  
должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении  
муниципальных услуг

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации городского округа «Город Калининград» (далее – Администрация) и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

Настоящее Положение не регулирует отношения, связанные с подачей и рассмотрением жалоб на решения и действия (бездействие) государственного казенного учреждения Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГКУКО «МФЦ»), его работников при предоставлении муниципальных услуг.

В соответствии с частями 3 и 4 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), их работников устанавливается Правительством Российской Федерации, особенности подачи и рассмотрения таких жалоб устанавливаются нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

На основании части 1 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ жалобы на решения, действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения, действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона № 210-ФЗ, и не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (последнее – 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 (за исключением случаев направления жалобы способом, указанным в подпункте «д» пункта 6 настоящего Положения);

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

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. 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 его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией в помещении муниципального казенного учреждения «Центр документационного обеспечения деятельности администрации городского округа «Город Калининград» по адресу 236035, г. Калининград, площадь Победы, 1 (понедельник - пятница с 09:00 до 18:00).

Жалоба также может быть подана заявителем через ГКУКО «МФЦ».

Приемные дни и часы приема жалоб в ГКУКО «МФЦ» совпадают со временем приема документов для получения муниципальных услуг и выдачи результатов их предоставления.

Информация об адресах структурных подразделений ГКУКО «МФЦ», через которые может быть подана жалоба, и режим их работы размещены на официальном сайте ГКУКО «МФЦ» [mfc39.ru](http://mfc39.ru).

При поступлении жалобы ГКУКО «МФЦ» обеспечивает ее передачу в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГКУКО «МФЦ» и Администрацией. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена в Администрацию по почте.

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

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

а) официального сайта Администрации в сети Интернет [klgd.ru](http://klgd.ru);

б) электронной почты [cityhall@klgd.ru](mailto:cityhall@klgd.ru)

в) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Калининградской области»;

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, в сети Интернет (далее – система досудебного обжалования).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) главы Администрации рассматривается главой Администрации.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих рассматривается главой Администрации либо первым заместителем главы администрации – управляющим делами Администрации.

Кроме вышеуказанных должностных лиц жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих по вопросу предоставления муниципальной услуги, организатором предоставления которой является комитет по образованию, вправе рассматривать заместитель главы администрации, председатель комитета по социальной политике Администрации.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Администрации или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящим Положением, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

9. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию и принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Администрации в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, орган, предоставляющий муниципальные услуги, ГКУКО «МФЦ», учредителю ГКУКО «МФЦ», о чем заявитель информируется в письменной форме.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, органе, предоставляющем муниципальные услуги, ГКУКО «МФЦ», у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя ГКУКО «МФЦ».

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

11. Первым заместителем главы администрации – управляющим делами Администрации обеспечивается:

а) прием жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и направление главе администрации городского округа «Город Калининград» ежеквартально отчетности о полученных и

рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб);

д) оснащение места приема жалоб;

е) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте приема жалоб, на официальном сайте Администрации, на Едином портале.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее 13:00 рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

При этом жалоба, поступившая в рабочий день до 17:00, подлежит регистрации в день поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации, ее 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 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

15. Решение, указанное в пункте 14 настоящего Положения, принимается в форме ответа заявителю, который подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

В случае если обжалуемое решение Администрации, должностного лица Администрации принималось в форме распорядительного документа и жалоба по результатам рассмотрения подлежит удовлетворению, указанный распорядительный документ подлежит отмене.

При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

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

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 Администрации; вид подписи установлен законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «г» пункта 6 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по результатам рассмотрения жалобы;

б) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

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

г) основания для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, а в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе в том числе даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

д) принятое по результатам рассмотрения жалобы решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению – информация о действиях, осуществляемых Администрацией в целях незамедлительного устранения выявленных при оказании муниципальной услуги нарушений, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению – информация о порядке обжалования принятого решения.

17. Администрация 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 результатам рассмотрения жалобы, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

18. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Администрации, муниципальных служащих, а также членов их семей;

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

в) поступление в Администрацию ходатайства заявителя об отзыве жалобы до вынесения решения по жалобе.

19. Администрация сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.