

МЭРИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 ноября 2012 г. N 11682

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ (ГОСУДАРСТВЕННУЮ) УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска от 30.06.2014 N 5504, от 27.11.2017 N 5271)

В целях реализации механизма досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего, в соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" постановляю:

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

1. Утвердить [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего (приложение).

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

2. Департаменту информационной политики мэрии города Новосибирска обеспечить опубликование постановления в установленном порядке.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Мэр города Новосибирска
В.Ф.ГОРОДЕЦКИЙ

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ (ГОСУДАРСТВЕННУЮ) УСЛУГУ,
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО**

(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска
от 30.06.2014 N 5504, от 27.11.2017 N 5271)

1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего (далее - Положение) устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска (далее - мэрия), предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, а также государственную услугу при осуществлении мэрией отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Новосибирской области (далее - государственная услуга), должностного лица мэрии либо муниципального служащего.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

2. Положение разработано в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", 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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц", [Уставом](#) города Новосибирска.

(п. 2 в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

3. Жалоба на решение и действия (бездействие) мэрии подается мэру города Новосибирска (далее - мэр), первым заместителям мэра, заместителям мэра, в полномочия которых входит формирование политики в сфере предоставления соответствующей муниципальной (государственной) услуги.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

Жалоба на решение и действия (бездействие) первого заместителя мэра, заместителя мэра подается мэру.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 30.06.2014 N 5504)

Жалоба на решение и действия (бездействие) руководителя отраслевого (функционального) и территориального органа мэрии (далее - структурное подразделение

мэрии) подается мэру, первому заместителю мэра, заместителю мэра, координирующим работу соответствующего структурного подразделения мэрии.

Жалоба на действия (бездействие) муниципального служащего структурного подразделения мэрии подается руководителю структурного подразделения мэрии.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги государственным автономным учреждением Новосибирской области "Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области" (далее - ГАУ "МФЦ") подается руководителю структурного подразделения мэрии, предоставляющего от имени мэрии соответствующую муниципальную (государственную) услугу, и рассматривается в соответствии с Положением.

(абзац введен постановлением мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

4. Жалоба подается физическими или юридическими лицами либо их уполномоченными представителями (далее - заявитель) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

4.1. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть подана:

непосредственно в управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественную приемную мэра или структурное подразделение мэрии, предоставляющее от имени мэрии муниципальную (государственную) услугу;
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

почтовым отправлением по месту нахождения мэрии или структурного подразделения мэрии, предоставляющего от имени мэрии муниципальную (государственную) услугу;

через ГАУ "МФЦ";

(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

в ходе личного приема мэра, первого заместителя мэра, заместителя мэра, руководителя структурного подразделения мэрии, предоставляющего от имени мэрии муниципальную (государственную) услугу.

При подаче жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через представителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя.

4.2. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта города Новосибирска, сайта структурного подразделения мэрии, предоставляющего от имени мэрии муниципальную (государственную) услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

При подаче жалобы в электронной форме документ, подтверждающий полномочия

представителя, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5. Жалоба, поступившая в мэрию (структурное подразделение мэрии, предоставляющее от имени мэрии муниципальную (государственную) услугу, либо в управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественную приемную мэра), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа мэрии, должностного лица мэрии в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

5.1. При поступлении жалобы в соответствии с [абзацем четвертым подпункта 4.1](#) Положения ГАУ "МФЦ" обеспечивает ее передачу в мэрию (в соответствующее структурное подразделение мэрии) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и мэрией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.
(п. 5.1 введен [постановлением](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

6. В случае если жалоба подана заявителем в структурное подразделение мэрии, должностному лицу мэрии, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с [пунктом 3](#) Положения, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации, указанное структурное подразделение мэрии, должностное лицо мэрии направляет жалобу в уполномоченное на ее рассмотрение структурное подразделение мэрии, должностному лицу мэрии и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.
(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении мэрии, отделе по организационному обеспечению деятельности уполномоченного должностного лица мэрии.

7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо мэрии, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 3](#) Положения, принимает одно из следующих решений:
(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления мэрией, структурным подразделением мэрии, 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, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами города Новосибирска, а также в иных формах;
(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 7](#) Положения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

9. В письменном ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование структурного подразделения мэрии, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица мэрии, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления муниципальной (государственной) услуги;
(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

10. Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица мэрии, а также членов его семьи, должностное лицо мэрии, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 3](#) Положения, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо мэрии, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 3](#) Положения, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же структурное подразделение мэрии или одному и тому же должностному лицу мэрии. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

Если в тексте жалобы ставится вопрос об обжаловании судебного решения, жалоба возвращается заявителю в течение семи дней со дня ее регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес местонахождения), или адрес электронной почты, по которому

должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба со всеми имеющимися материалами подлежит незамедлительному направлению в органы прокуратуры, а также государственные органы в соответствии с их компетенцией.

(в ред. [постановления](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(абзац введен [постановлением](#) мэрии г. Новосибирска от 27.11.2017 N 5271)

11. К отношениям, возникающим при подаче и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, должностного лица мэрии либо муниципального служащего, не урегулированным Положением, применяются нормы Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
