



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13 августа 2020 г.

№ д.с.30

О внесении изменений в Положение о работе с жалобами юридических и физических лиц на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг администрацией города Рязани, ее должностными лицами и муниципальными служащими, утвержденное постановлением администрации города Рязани от 07.09.2017 № 3976

В связи с организационно-штатными изменениями в администрации города Рязани, а также в соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования – городской округ город Рязань, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в Положение о работе с жалобами юридических и физических лиц на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг администрацией города Рязани, ее должностными лицами и муниципальными служащими, утвержденное постановлением администрации города Рязани от 07.09.2017 № 3976 «Об утверждении Положения о работе с жалобами юридических и физических лиц на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг администрацией города Рязани, ее должностными лицами и муниципальными служащими», изменения, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу по связям со средствами массовой информации управления общественных отношений аппарата администрации города Рязани (Щербакова И.И.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации В.С. Бурмистрова.

Глава администрации



Е.Б. Сорокина

## ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с жалобами юридических и физических лиц на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг администрацией города Рязани, ее должностными лицами и муниципальными служащими

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с жалобами юридических и физических лиц на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг администрацией города Рязани, ее должностными лицами и муниципальными служащими (далее - Положение) устанавливает порядок работы с жалобами юридических и физических лиц на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг администрацией города Рязани, ее должностными лицами и муниципальными служащими (далее – жалобы).

1.2. Под должностными лицами подразумеваются муниципальные служащие администрации города Рязани, наделенные правом подписи официальных документов администрации города Рязани.

1.3. В администрации города Рязани работа по регистрации и контролю за рассмотрением жалоб осуществляется централизованно в управлении делами аппарата администрации города Рязани (далее – управление делами аппарата администрации).

1.4. Работу по рассмотрению жалоб, принятию решений по их рассмотрению и направлению решений заявителям в администрации города Рязани осуществляют:

- в случае обжалования решений, действий (бездействия) первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата, заместителя главы администрации, руководителя структурного подразделения, находящегося в подчинении главы администрации города Рязани – глава администрации города Рязани;

- в случае обжалования решений, действий (бездействия) руководителя структурного подразделения администрации города Рязани – первый заместитель главы администрации, руководитель аппарата, заместитель главы администрации, курирующий направление деятельности структурного подразделения;

- в случае обжалования решений, действий (бездействия) муниципального служащего структурного подразделения администрации города Рязани – руководитель соответствующего структурного подразделения.

1.5. Ответственным структурным подразделением администрации города Рязани за перенаправление жалобы по компетенции является управление делами аппарата администрации.

## 2. Прием и регистрация жалоб

2.1. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения администрации города Рязани, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется с использованием 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 (далее – ФГИС ДО) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения администрации города Рязани, представляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения администрации города Рязани, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Рязани, структурными подразделениями администрации города Рязани (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем был получен результат указанной муниципальной услуги).

Все поступающие в структурные подразделения администрации города Рязани жалобы должны быть переданы в течение рабочего дня в управление делами аппарата администрации для обеспечения их регистрации и последующего контроля.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации города Рязани, ее должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, может быть подана заявителем через государственное бюджетное учреждение Рязанской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Рязанской области» (далее – ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»).

При поступлении жалобы ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» обеспечивает ее передачу в структурное подразделение администрации города Рязани, уполномоченное на ее рассмотрение, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между ГБУ РО «МФЦ Рязанской области», муниципальным казенным учреждением города Рязани «Центр сопровождения», муниципальным казенным учреждением «Управление по делам территории города Рязани» и администрацией города Рязани, предоставляющее муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города Рязани.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

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

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

- официального сайта администрации города Рязани, ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- портала ФГИС ДО с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпунктах а, б, в пункта 2.3 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.

2.7. Регистрация жалоб и контроль за своевременностью рассмотрения жалоб, поступивших в администрацию города Рязани, осуществляется муниципальными служащими управления делами аппарата администрации, обеспечивающими прием и обработку жалоб.

2.8. При поступлении жалоб в администрацию города Рязани муниципальные служащие управления делами аппарата администрации обязаны не позднее дня поступления осуществить их предварительное рассмотрение (аннотирование).

После осуществления предварительного рассмотрения (аннотирования) жалобы распечатываются на бумажных носителях и регистрируются в системе электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД). Жалобы физических и юридических лиц регистрируются в номенклатуре дел отдела документационного обеспечения управления делами аппарата администрации.

2.9. Регистрация жалоб в СЭД осуществляется согласно Регламенту электронного документооборота в администрации города Рязани.

Каждая жалоба, поступающая в администрацию города Рязани, в обязательном порядке ставится на контроль. Постановка жалобы на контроль осуществляется автоматически, с использованием СЭД.

2.10. Муниципальные служащие управления делами аппарата администрации, осуществляющие прием и обработку жалоб, обязаны ежедневно проверять ФГИС ДО на наличие новых жалоб.

2.11. Жалобы могут быть следующих видов:

- жалобы на нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- жалобы на нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- жалобы на требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- жалобы на отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, федеральными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- жалобы на 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 нормативными правовыми актами Рязанской области, муниципальными правовыми актами;

- жалобы на требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Рязанской области, муниципальными правовыми актами;

- жалобы на отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- жалобы на нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- жалобы на приостановление муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Рязанской области, муниципальными правовыми актами;

- жалобы на 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.12. Группы документов жалоб в СЭД, в целях сбора необходимой статистической и аналитической информации, должны соответствовать видам жалоб. Сроки рассмотрения жалоб, в зависимости от видов жалоб, должны проставляться СЭД автоматически.

2.13. Зарегистрированная жалоба с использованием СЭД передается на рассмотрение должностному лицу администрации города Рязани согласно пункту 1.4 настоящего Положения. Это должностное лицо и будет являться ответственным за своевременное рассмотрение и направление ответа по жалобе заявителю.

### 3. Осуществление рассмотрения жалоб. Оформление и направление решений по жалобам

3.1. Жалоба, поступившая в администрацию города Рязани, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в СЭД.

3.2. В случае обжалования отказа 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 в администрации города Рязани.

3.3. В случае если жалоба подана в администрацию города Рязани не по компетенции, то эта жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, а заявитель информируется о перенаправлении жалобы в письменной форме. В данном случае письменное информирование заявителя осуществляется за подписью начальника управления делами аппарата администрации.

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

3.4. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо администрации города Рязани, которому данная жалоба была передана на рассмотрение согласно пункту 1.4 настоящего Положения, принимает одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы;
- об отказе в ее удовлетворении.

3.5. При удовлетворении жалобы администрация города Рязани 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.

3.6. Должностное лицо, муниципальный служащий, уполномоченный на рассмотрение жалобы согласно пункту 1.4 настоящего Положения, отказывается 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;

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

3.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе указываются:

- наименование структурного подразделения администрации города Рязани предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество руководителя структурного подразделения и или иного уполномоченного на то должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- 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;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ составляется в двух экземплярах (первый экземпляр направляется заявителю, второй остается в деле) и оформляется в форме письма администрации города Рязани (в случае принятия решения главой администрации города Рязани, первым заместителем главы администрации, руководителем аппарата, заместителем главы администрации), в форме письма структурного подразделения администрации города Рязани (в случае принятия решения руководителем структурного подразделения администрации города Рязани).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного на подписание ответов должностного лица либо муниципального служащего администрации города Рязани.

В случае если жалоба была направлена через портал ФГИС ДО ответ заявителю направляется посредством ФГИС ДО.

3.8. Регистрация ответов по жалобам и направление их заявителям осуществляется структурным подразделением администрации города Рязани (в случае подписания ответа руководителем структурного подразделения администрации города Рязани), управлением



делами аппарата администрации (в случае подписания ответа главой администрации города Рязани, первым заместителем главы администрации, руководителем аппарата, заместителем главы администрации). Регистрация ответов по жалобам осуществляется в СЭД со связкой к жалобе.

#### 4. Ответственность

Ответственность за своевременность и качество рассмотрения жалоб несут должностные лица администрации города Рязани согласно пункту 1.4 настоящего Положения.

