

УТВЕРЖДЁН
 постановлением администрации
 города Ульяновска
 от 08.06.2012 № 2571

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Ульяновска и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Ульяновска и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение) устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) и территориальных органов управления, подразделений (далее - структурные подразделения) администрации города Ульяновска (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу) и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

2. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) структурных подразделений администрации города Ульяновска, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг в случае нарушения прав и законных интересов заявителя при предоставлении муниципальной услуги, в том числе в случаях:

- 1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказа в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказа 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалобы на действия (бездействие) должностного лица, муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги обжалуются вышестоящему должностному лицу в порядке подчинённости и подаётся непосредственно в структурное подразделение администрации города Ульяновска, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем структурного подразделения администрации города Ульяновска, подаются на имя заместителя Главы администрации города Ульяновска (по профилю), первого заместителя Главы администрации города Ульяновска, Главы администрации города Ульяновска непосредственно в администрацию города Ульяновска (г. Ульяновск, ул. Кузнецова, д. 7) либо в структурное подразделение администрации города Ульяновска, предоставляющее муниципальную услугу.

В случае отсутствия вышестоящего органа либо должностного лица жалоба рассматривается непосредственно Главой администрации города Ульяновска.

4. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города Ульяновска, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

5. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения администрации города Ульяновска, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, структурного подразделения администрации города Ульяновска, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения администрации города Ульяновска, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, структурного подразделения администрации города Ульяновска, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение администрации города Ульяновска или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации города Ульяновска, либо должностное лицо, либо

уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение администрации города Ульяновска либо тому же должностному лицу, муниципальному служащему. О данном решении в письменной форме уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующее структурное подразделение администрации города Ульяновска либо соответствующему должностному лицу.

8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, либо орган, рассматривающий жалобу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставившим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

9. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 8 настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 3 настоящего Положения, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

11. Положения настоящего Положения, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».