

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 8 июня 2012 г. N 2571

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ
И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации города Ульяновска
от 28.07.2014 N 3727, от 15.10.2020 N 1644, от 02.11.2023 № 1331)

В целях реализации положений [части 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [Уставом](#) муниципального образования "город Ульяновск", администрация города Ульяновска постановляет:

1. Утвердить [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Ульяновска и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете "Ульяновск сегодня".
3. Утратил силу. - [Постановление](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644.

Глава администрации
города Ульяновска
А.В.БУКИН

Утвержден
постановлением
администрации города Ульяновска
от 8 июня 2012 г. N 2571

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ
СЛУЖАЩИХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации города Ульяновска)

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

(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 02.11.2023 N 1331)

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 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;

(пп. 3 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

4) отказа в приеме 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 структурного подразделения администрации города Ульяновска, должностного лица структурного подразделения администрации города Ульяновска в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

(пп. 7 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

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

(пп. 8 введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

9) приостановления 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;

(пп. 9 введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

10) требования 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 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(пп. 10 введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

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

Жалобы на действия (бездействие) должностного лица, муниципального служащего могут быть поданы в структурное подразделение администрации города Ульяновска, либо в администрацию города Ульяновска и рассматриваются Главой города Ульяновска.

(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

Жалобы на действия (бездействие) Главы города Ульяновска рассматриваются Главой города Ульяновска.

(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

4. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба в электронной форме может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта администрации города Ульяновска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

3) 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 с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(п. 4 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование структурного подразделения администрации города Ульяновска должностного лица структурного подразделения администрации города Ульяновска муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

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 (бездействиях) структурного

подразделения администрации города Ульяновска должностного лица структурного подразделения администрации города Ульяновска муниципального служащего;
(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения администрации города Ульяновска должностного лица структурного подразделения администрации города Ульяновска муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

6. Жалоба, поступившая в структурное подразделение администрации города Ульяновска, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа структурного подразделения администрации города Ульяновска, должностного лица структурного подразделения администрации города Ульяновска 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.

(п. 6 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

7. Структурное подразделение администрации города Ульяновска, должностное лицо структурного подразделения администрации города Ульяновска отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

Структурное подразделение администрации города Ульяновска, должностное лицо структурного подразделения администрации города Ульяновска вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Структурное подразделение администрации города Ульяновска сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

(п. 7 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо структурного подразделения администрации города Ульяновска либо структурное подразделение администрации города Ульяновска, рассматривающее жалобу, принимает одно из следующих решений:

(в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных структурным подразделением администрации города Ульяновска 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;

(пп. 1 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

9. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем 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.

В случае если жалоба подана заявителем в структурное подразделение администрации города Ульяновска, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 3 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченное на ее рассмотрение структурное подразделение администрации города Ульяновска.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

При этом структурное подразделение администрации города Ульяновска, перенаправившее жалобу в письменной форме, информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении администрации города Ульяновска.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

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

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения должностное лицо администрации города Ульяновска в течение одного рабочего дня со дня принятия решения об удовлетворении жалобы составляет протокол об административном правонарушении, предусмотренный [статьей 25](#) Кодекса Ульяновской области об административных правонарушениях, и направляет имеющиеся материалы в прокуратуру.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава преступления должностное лицо администрации города Ульяновска в течение одного рабочего дня со дня принятия соответствующего решения направляет имеющиеся материалы в прокуратуру.

(п. 10 в ред. [постановления](#) администрации города Ульяновска от 15.10.2020 N 1644)

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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
