

## МЭРИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 25 июня 2018 г. N 2280

#### О ПОЛОЖЕНИИ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ (ГОСУДАРСТВЕННУЮ) УСЛУГУ, И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЕГО РАБОТНИКОВ

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска  
от 03.12.2018 N 4316)

В целях реализации механизма досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [Уставом](#) города Новосибирска, постановляю:

1. Установить [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (приложение).

2. Признать утратившими силу постановления мэрии города Новосибирска:

от 16.11.2012 N [11682](#) "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего";

от 30.06.2014 N [5504](#) "О внесении изменения в Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего, утвержденное постановлением мэрии города Новосибирска от 16.11.2012 N [11682](#)";

от 27.11.2017 N [5271](#) "О внесении изменений в постановление мэрии города Новосибирска от 16.11.2012 N [11682](#) "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего".

3. Департаменту информационной политики мэрии города Новосибирска обеспечить опубликование постановления.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Мэр города Новосибирска  
А.Е.ЛОКОТЬ

Приложение  
к постановлению  
мэрии города Новосибирска  
от 25.06.2018 N 2280

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ  
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МЭРИИ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА,  
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ (ГОСУДАРСТВЕННУЮ) УСЛУГУ,  
И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, А ТАКЖЕ НА  
РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО  
ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЕГО РАБОТНИКОВ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска  
от 03.12.2018 N 4316)

**1. Общие положения**

1.1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную (государственную) услугу, и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (далее - 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" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ), 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.

1.2. Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска (далее - мэрия), предоставляющей муниципальную или государственную услугу, при осуществлении мэрией отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Новосибирской области (далее - государственная услуга), и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Новосибирской области "Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области" (далее - ГАУ "МФЦ") и его

работников.

1.3. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы Положения не применяются.

## **2. Особенности подачи жалобы на решения и действия (бездействие) мэрии и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" и его работников**

2.1. 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, в электронной форме в случаях, предусмотренных [статьей 11.1](#) Федерального закона N 210-ФЗ. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

2.1.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) мэрии, должностного лица мэрии либо муниципального служащего на бумажном носителе может быть подана:

непосредственно в управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественную приемную мэра города Новосибирска или структурное подразделение мэрии, предоставляющее от имени мэрии муниципальную (государственную) услугу (далее - структурное подразделение мэрии);

почтовым отправлением по месту нахождения мэрии или структурного подразделения мэрии;

через ГАУ "МФЦ";

в ходе личного приема мэра города Новосибирска (далее - мэр), первого заместителя мэра, заместителя мэра, руководителя структурного подразделения мэрии.

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.

2.1.2. В электронной форме жалоба на решения и действия (бездействие) мэрии, должностного лица мэрии либо муниципального служащего может быть подана заявителем посредством:

официального сайта города Новосибирска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://novo-sibirsk.ru>, <http://новосибирск.рф>);

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - ЕГПУ) либо государственной информационной системы "Портал регионального портала государственных и муниципальных услуг Новосибирской области" (<http://54.gosuslugi.ru>) (далее - РГПУ);

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<https://do.gosuslugi.ru>).

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.

2.1.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ", работников ГАУ "МФЦ" может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ГАУ "МФЦ" (<http://www.mfc-nso.ru>), ЕГПУ либо РГПУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

## 2.2. Требования к порядку подачи жалобы:

2.2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) мэрии подается мэру, первым заместителям мэра, заместителям мэра, в полномочия которых входит формирование политики в сфере предоставления соответствующей муниципальной (государственной) услуги.

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

2.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения мэрии подается мэру, первому заместителю мэра, заместителю мэра, осуществляющему управление соответствующим структурным подразделением мэрии.

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

2.2.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников ГАУ "МФЦ" подаются руководителю ГАУ "МФЦ". Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" подается учредителю ГАУ "МФЦ" или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Новосибирской области.

2.3. При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) мэрии, должностного лица мэрии либо муниципального служащего в соответствии с [абзацем четвертым подпункта 2.1.1 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.

2.4. В случае если жалоба на решения и действия (бездействие) мэрии, должностного лица мэрии либо муниципального служащего подана заявителем в структурное подразделение мэрии, должностному лицу мэрии, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с [пунктом 2.2 Положения](#) указанное структурное подразделение мэрии, должностное лицо мэрии направляет жалобу в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченное на ее рассмотрение структурное подразделение мэрии, должностному лицу мэрии и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

2.5. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) мэрии, предоставляющей муниципальные (государственные) услуги, должностных лиц мэрии либо 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 [статьей 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ](#), Положением, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

### **3. Особенности рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) мэрии, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" и его работников**

3.1. Жалоба, поступившая в мэрию (структурное подразделение мэрии либо в управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественную приемную мэра), ГАУ "МФЦ", учредителю ГАУ "МФЦ", подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа мэрии, должностного лица мэрии, ГАУ "МФЦ" 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.

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

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления 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;

в удовлетворении жалобы отказывается.

3.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 3.2](#) Положения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.3.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 3.3](#) Положения, дается информация о действиях, осуществляемых структурным подразделением мэрии, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной (государственной) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной (государственной) услуги.

(п. 3.3.1 введен [постановлением](#) мэрии г. Новосибирска от 03.12.2018 N 4316)

3.3.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 3.3](#) Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(п. 3.3.2 введен [постановлением](#) мэрии г. Новосибирска от 03.12.2018 N 4316)

3.4. В письменном ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование структурного подразделения мэрии, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица мэрии, принявшего решение по жалобе; наименование учредителя ГАУ "МФЦ" либо должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя ГАУ "МФЦ" или должностного лица, уполномоченного нормативным правовым актом Новосибирской области (при рассмотрении жалобы, поданной в соответствии с [подпунктом 2.1.3](#) Положения);

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;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.5. 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, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 2.2](#) Положения, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 2.2](#) 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. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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), 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.

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.

---