

Информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) мэрии, предоставляющей муниципальную услугу

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) мэрии, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц, муниципальных служащих:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление мэрии города Новосибирска от 25.06.2018 № 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 государственных и муниципальных услуг и его работников».

Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) мэрии, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц, муниципальных служащих, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

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 № 210-ФЗ. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

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;

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

При приеме 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.

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) (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.

Требования к порядку подачи жалобы:

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.

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

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

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

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.

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.

Особенности рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) мэрии, ее должностных лиц, муниципальных служащих

Жалоба, поступившая в мэрию (структурное подразделение мэрии либо в управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественную приемную мэра) подлежит рассмотрению в течение 15 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.

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.

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.

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.

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.

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.

Порядок направления обращений в форме электронного документа через официальный сайт города Новосибирска

Требования к обращению в форме электронного документа:

1. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](#). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Если в направленном Вами тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение), либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный настоящим Федеральным законом.

Ваше обращение будет рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, когда для рассмотрения обращения требуется больше времени, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем Вы будете уведомлены дополнительно. В случае, если решение Вашего вопроса не входит в компетенцию мэра, мэрии города Новосибирска, обращение в течение семи дней со дня регистрации будет направлено на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем Вы будете уведомлены дополнительно.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Вашем обращении. (пункт 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

Запросы граждан о предоставлении информации о деятельности мэрии рассматриваются в соответствии с [Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-](#)

ФЗ (ред. от 30.04.2021) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Электронные запросы на предоставление информации о деятельности мэрии Новосибирска могут быть направлены по адресу электронной почты: pochta@admnsk.ru.