



# МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 18.06.2025 г. № 2240-пм

г. Магадан

**Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Магадана, ее структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов, их должностных лиц и муниципальных служащих и (или) работников, а также подведомственных муниципальных учреждений, их работников и должностных лиц**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Магадан», в соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 35.1 и 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Магадана, ее структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов, их должностных лиц и муниципальных служащих и (или) работников, а также подведомственных муниципальных учреждений, их работников и должностных лиц, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации и размещению на официальном сайте мэрии города Магадана в сети «Интернет».

Глава муниципального образования  
«Город Магадан», мэр города Магадана

Л. Поликанова

**УТВЕРЖДЕНО**  
**постановлением**  
**мэрии города Магадана**  
**от 18.06.2025 г. № 2240-пм**

**Положение**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**  
**(бездействие) мэрии города Магадана, ее структурных подразделений и**  
**отраслевых (функциональных) органов, их должностных лиц и**  
**муниципальных служащих и (или) работников, а также**  
**подведомственных муниципальных учреждений, их работников и**  
**должностных лиц**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Магадана, её структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов, их должностных лиц и муниципальных служащих и (или) работников, а также подведомственных муниципальных учреждений, их работников и должностных лиц при предоставлении муниципальных услуг (далее – Положение).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе № 210-ФЗ.

1.2. Настоящее Положение не распространяется на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяется в случае обжалования нормативных правовых актов и решений органа местного самоуправления муниципального образования «Город Магадан» и их должностных лиц по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органа местного

самоуправления муниципального образования «Город Магадан» и его должностных лиц, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

1.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Магаданской области (далее – многофункциональный центр) и его работников установлены постановлением Правительства Магаданской области от 26.08.2022 № 707-пп.

1.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений мэрии города Магадана и отраслевых (функциональных) органов, предоставляющих государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области, устанавливаются актами федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов Магаданской области, передавшие соответствующие полномочия.

## **2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу**

2.1. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

10) 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 № 210-ФЗ.

#### 2.2. Жалоба подается:

- на решения и действия (бездействие) руководителя органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица комитета по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана, предоставляющего муниципальную услугу - в мэрию города Магадана;

- на решения и действия (бездействие) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу - руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.3. Информирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) при предоставлении услуг осуществляется:

- посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления услуг;

- на официальном сайте мэрии города Магадана в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://magadan.49gov.ru/>;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал).

2.4. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) при предоставлении услуг осуществляется органом, предоставляющим услугу, по телефону и при личном приеме.

2.5. Жалоба подается в письменной форме одним из способов:

- при личном приеме заявителя в органе, предоставляющем муниципальную услугу;

- в электронном виде;

- посредством почтовой связи;

- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу органу, должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб, определяемому в соответствии с пунктом 2.2 Положения, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на рассмотрение жалоб органе.

2.6. В электронном виде жалоба подается:

- на электронный адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- через официальный сайт мэрии города Магадана <https://magadan.49gov.ru/>;

- с использованием Единого портала.

2.7. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в рабочее время органа, уполномоченного на рассмотрение жалоб, а также в рабочее время многофункционального центра.

2.8. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в органе, уполномоченном на ее рассмотрение. Жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

2.9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения в отношении жалобы, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.10. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо подведомственных муниципальных учреждений, их работников и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органов и лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органов и лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.11. 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.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.12. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги официальных документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами;

- отказывает в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя дополнительно в форме электронного документа. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена через Единый портал ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

2.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, принявшего решение в отношении жалобы;

2) номер, дата, место принятия решения, сведения о должностном лице или муниципальном служащем, работнике, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальной услугу, признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

- извинения за доставленные неудобства;

- информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги (при необходимости);

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальной услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальной услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальной услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Положения.

#### 2.14. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

- наличие вступившего в законную силу решения суда в отношении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения, принятого ранее этим же органом по результатам рассмотрения жалобы в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
- доводы, изложенные в жалобе, не нашли своего подтверждения.

2.15. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в указанных случаях:

- наличие в жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи.

В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- жалоба не поддается прочтению полностью либо в части.

В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю о невозможности рассмотрения жалобы, если его фамилия и имя, а также почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

- жалоба не содержит фамилию и имя заявителя, а также почтовый (электронный) адрес, или указанные данные не поддаются прочтению.

2.16. Муниципальный служащий органа местного самоуправления, должностными обязанностями которого является подготовка проекта решения по результатам рассмотрения жалобы, если иное должностное лицо или орган не определены решением высшего исполнительного органа государственной



власти субъекта Российской Федерации, размещает информацию о поступившей жалобе на орган, являющийся ответственным исполнителем, предоставляющий муниципальную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг, информационной системы досудебного обжалования в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

2.17. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, Положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется о рассмотрении его жалобы в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

2.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению поступившей жалобы, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

---