Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ

ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 октября 2013 г. N 3391

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ, ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ,

ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ, ОТРАСЛЕВЫХ ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНЫХ

СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ЕГО РАБОТНИКОВ,

А ТАКЖЕ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16

ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ", ИХ РАБОТНИКОВ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации г. Чебоксары ЧР от 10.05.2016 [N 1100](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DCDBAACE94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDDDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH),  от 08.06.2016 [N 1515](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DC7BCA3E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDDDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH), от 28.04.2017 [N 1060](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD662BC8BBA2E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDDDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH), от 18.07.2018 [N 1297](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D1946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H),  от 18.09.2018 [N 1741](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28C9BBA3E1139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D1946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H)) |

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537035ED86728C5ECF6B615CAC0A114A2B5FCE733661D9B85B418DBD5D59A2AD76C6948DBA8x1hCH) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA300475370353D06A29C5ECF6B615CAC0A114A2A7FCBF3F66198ED1E4428CD8D6x9hEH) от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [постановлением](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537065BD36E2EC5ECF6B615CAC0A114A2A7FCBF3F66198ED1E4428CD8D6x9hEH) 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", [постановлением](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28C9BAAAE7139D9FF112F7F5BCE1663658C5DCE45990D8D58136D76Fx7h6H) Кабинета Министров Чувашской Республики от 26.12.2012 N 596 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики при предоставлении государственных услуг", [Уставом](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E2BCDBAA2E5139D9FF112F7F5BCE1663658C5DCE45990D8D58136D76Fx7h6H) муниципального образования города Чебоксары - столицы Чувашской Республики, принятым решением Чебоксарского городского Собрания депутатов от 30.11.2005 N 40, постановляю:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P43) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Чебоксары, территориальных, функциональных, отраслевых органов администрации города Чебоксары, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников при предоставлении муниципальных услуг.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D2946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

2. Управлению по связям со СМИ и молодежной политики администрации города Чебоксары (Жуков А.Е.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Чебоксары - руководителя аппарата Маклыгина А.Ю.

Глава администрации

города Чебоксары

А.О.ЛАДЫКОВ

Утверждено

постановлением

администрации

города Чебоксары

от 16.10.2013 N 3391

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ,

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ, ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ, ОТРАСЛЕВЫХ ОРГАНОВ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,

ЕГО РАБОТНИКОВ, А ТАКЖЕ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ

ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ",

ИХ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации г. Чебоксары ЧР от 10.05.2016 [N 1100](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DCDBAACE94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDDDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH),  от 08.06.2016 [N 1515](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DC7BCA3E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDDDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH), от 28.04.2017 [N 1060](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD662BC8BBA2E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDDDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH), от 18.07.2018 [N 1297](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D3946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H),  от 18.09.2018 [N 1741](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28C9BBA3E1139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D1946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H)) |

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Чебоксары, территориальных, функциональных, отраслевых органов администрации города Чебоксары, их должностных лиц либо муниципальных служащих многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, а также организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537035ED86728C5ECF6B615CAC0A114A2B5FCE733671C93D4E757DA8990CA39D668694ADAB41F3BB3x0h5H) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон)" их работников, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8DD946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

Жалоба физического или юридического лица или их уполномоченных представителей, обратившихся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537035ED86728C5ECF6B615CAC0A114A2B5FCE733671C93D4E757DA8990CA39D668694ADAB41F3BB3x0h5H) Федерального закона, (далее - заявитель), подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме, или в электронном виде в администрацию города Чебоксары, территориальные, функциональные, отраслевые органы администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги (далее - структурные подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), а также организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537035ED86728C5ECF6B615CAC0A114A2B5FCE733671C93D4E757DA8990CA39D668694ADAB41F3BB3x0h5H) Федерального закона (далее - привлекаемые организации), порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации города Чебоксары, структурных подразделений администрации города Чебоксары, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, его работников, а также привлекаемых организаций, их работников.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9D4946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

Жалоба составляется в соответствии с [частью 5 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537035ED86728C5ECF6B615CAC0A114A2B5FCE733661E9B85B418DBD5D59A2AD76C6948DBA8x1hCH) Федерального закона.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9D6946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD662BC8BBA2E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDEDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH) администрации г. Чебоксары ЧР от 28.04.2017 N 1060)

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Чебоксары, структурными подразделениями администрации города Чебоксары, предоставляющими муниципальные услуги, МФЦ, а также привлекаемыми организациями, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9D7946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа местного самоуправления города Чебоксары, МФЦ, а также привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(пп. "а" в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9D1946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, а также привлекаемых организаций, и их должностных лиц и работников);

(пп. "б" в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9D3946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг уполномоченным органом (далее - информационная система досудебного (внесудебного) обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, а также привлекаемых организаций, и их должностных лиц и работников).

(в ред. Постановлений администрации г. Чебоксары ЧР от 08.06.2016 [N 1515](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DC7BCA3E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDEDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH), от 18.07.2018 [N 1297](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9DC946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H))

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 2](#P65) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

(п. 4 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DCDBAACE94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDEDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH) администрации г. Чебоксары ЧР от 10.05.2016 N 1100)

5. Поступившая в администрацию города Чебоксары, структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемые организации, жалоба регистрируется в срок не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается главой администрации города Чебоксары, руководителем структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, руководителем МФЦ, руководителем привлекаемой организации, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в администрации города Чебоксары, структурном подразделении администрации города Чебоксары, предоставляющем муниципальную услугу, МФЦ, привлекаемой организации, а в случае обжалования отказа администрации города Чебоксары, структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, его работников, а также привлекаемых организаций, их работников 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. 5 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED9DD946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

6. В случае поступления жалобы в структурное подразделение администрации города Чебоксары, МФЦ, а также привлекаемые организации, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, жалоба в срок не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления регистрируется в указанном структурном подразделении администрации города Чебоксары, МФЦ, а также привлекаемых организациях, и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в администрацию города Чебоксары либо соответствующее структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемые организации, с уведомлением заявителя в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа о переадресации жалобы.

(п. 6 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8EDAD5946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

7. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, подается на рассмотрение в администрацию города Чебоксары.

Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается на рассмотрение руководителю МФЦ. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подается на рассмотрение в администрацию города Чебоксары.

Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) работника привлекаемой организации подается на рассмотрение руководителю этой организации. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя привлекаемой организации подается на рассмотрение в администрацию города Чебоксары.

Жалоба регистрируется в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и рассматривается в следующем порядке:

на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ, руководителя привлекаемой организации - одним из заместителей главы администрации города Чебоксары в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы администрации города Чебоксары;

на решения и действия (бездействие) заместителя главы администрации города Чебоксары - главой администрации города Чебоксары.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации города Чебоксары, структурного подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемой организации, 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. 7 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8EDAD6946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

8. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию города Чебоксары в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Чебоксары, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города Чебоксары.

(п. 8 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8EDADD946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762B2B8CA30047537035ED86728C5ECF6B615CAC0A114A2B5FCE73064189B85B418DBD5D59A2AD76C6948DBA8x1hCH) Федерального закона администрация города Чебоксары, структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемые организации, принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Чувашской Республики, муниципальными нормативными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывают в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы администрация города Чебоксары, структурное подразделение администрации города Чебоксары, предоставляющее муниципальную услугу, МФЦ, а также привлекаемая организация, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(п. 9 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8EDBD5946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 9](#P98) настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронном виде направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы по [форме](#P143) согласно приложению к настоящему Положению.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD662BC8BBA2E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDFDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH) администрации г. Чебоксары ЧР от 28.04.2017 N 1060)

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 4](#P79) настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DCDBAACE94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8FDADFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH) администрации г. Чебоксары ЧР от 10.05.2016 N 1100; в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD672DC7BCA3E94E9797A81EF5F2B3BE71231191D1E55C8EDFDFCB6593387A4BDEB41D3AAF068B04xBhDH) администрации г. Чебоксары ЧР от 08.06.2016 N 1515)

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ либо привлекаемой организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28C9BBA3E1139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D1946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.09.2018 N 1741)

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28C9BBA3E1139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8ED8D3946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.09.2018 N 1741)

11. Администрация города Чебоксары, структурные подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги, МФЦ, а также привлекаемые организации вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) в жалобе не указаны фамилия и (или) почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

б) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) текст жалобы не поддается прочтению;

г) текст жалобы не позволяет определить ее суть.

Администрация города Чебоксары, структурные подразделения администрации города Чебоксары, предоставляющие муниципальные услуги, МФЦ, а также привлекаемые организации сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

(п. 11 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8EDBD1946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297)

Приложение

к Положению об особенностях подачи

и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействия) администрации

города Чебоксары, территориальных,

функциональных, отраслевых органов

администрации города Чебоксары,

их должностных лиц либо муниципальных

служащих, многофункционального центра

предоставления государственных

и муниципальных услуг, его работников,

а также организаций, предусмотренных

частью 1.1 статьи 16 Федерального закона

"Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг",

их работников при предоставлении

муниципальных услуг

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F96D905F85209D077762ACB5DC5C5A713C0D05DD6E28CBBFAAE6139D9FF112F7F5BCE16624589DD0E55C8EDCD6946086292247DAAF033BB01A8906BExDh1H) администрации г. Чебоксары ЧР от 18.07.2018 N 1297) |

Решение

об удовлетворении жалобы на нарушение порядка

предоставления муниципальных услуг

(об отказе в удовлетворении жалобы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер, дата, место принятия решения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование уполномоченного на рассмотрение

жалобы органа, организации)

в лице, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО, должность должностного лица, принявшего решение по жалобе)

рассмотрев жалобу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование

заявителя, реквизиты, предмет жалобы)

на, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о должностном лице, муниципальном служащем, МФЦ, Ф.И.О.

руководителя, работника, организации, Ф.И.О. руководителя, работника,

решение или действие (бездействие) которого обжалуется)

принимает решение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(об удовлетворении жалобы либо об отказе

в удовлетворении жалобы)

по следующим основаниям: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основания для принятия решения по жалобе,

ссылки на нормативно-правовые акты)

По результатам рассмотрения жалобы необходимо принять следующие меры по

устранению выявленных нарушений <1>: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

--------------------------------

<1> Указывается при удовлетворении жалобы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)