



АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛГОГРАДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.06.2026 № 739

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», руководствуясь статьями 7, 39 Устава города-героя Волгограда, администрация Волгограда

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Волгограда



В.В.Марченко

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением
администрации Волгограда
от 23.06.2026 № 739

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа,
предоставляющего муниципальную (государственную) услугу,
его должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящие Правила устанавливают особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, государственных услуг, предоставляемых администрацией Волгограда при осуществлении переданных отдельных государственных полномочий Волгоградской области (далее – муниципальные (государственные) услуги), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Волгограда, ее должностных лиц, муниципальных служащих, работников муниципальных учреждений Волгограда при предоставлении муниципальных (государственных) услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

2. Жалоба подается в уполномоченные на ее рассмотрение органы, указанные в пункте 6 настоящих Правил, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, нормативными правовыми актами Волгограда для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, нормативными правовыми актами Волгограда для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

д) отказ заявителю в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, нормативными правовыми актами Волгограда;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, нормативными правовыми актами Волгограда;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной (государственной) услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной (государственной) услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, нормативными правовыми актами Волгограда;

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной (государственной) услуги, либо в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

4. Жалоба должна содержать сведения, перечисленные в части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

5. 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 и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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.

6. Органами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, являются:

администрация Волгограда – на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации Волгограда, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу;

орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, – на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу;

структурное подразделение администрации Волгограда, являющееся учредителем муниципального учреждения Волгограда, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, – на решения и действия (бездействие) руководителей муниципальных учреждений Волгограда;

муниципальное учреждение Волгограда, предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, – на решения и действия (бездействие) работников этого учреждения.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте и через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр).

При подаче жалобы через многофункциональный центр многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Волгограда, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

а) официального сайта администрации Волгограда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию Волгограда, ее структурное подразделение, муниципальное учреждение Волгограда, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 6 настоящих Правил, в течение трех рабочих дней со дня

регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган. При этом заявитель в письменной форме и (или) электронной форме информируется о перенаправлении жалобы.

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

10. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальные (государственные) услуги.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица, муниципального служащего и работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

12. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица и (или) органа, уполномоченных на рассмотрение жалобы, с учетом требований, установленных Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «б» пункта 7 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством Единого портала.

13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) основания для принятия решения по жалобе;

г) принятое по жалобе решение;

д) в случае если жалоба признана обоснованной – информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной (государственной) услуги, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной (государственной) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

е) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

14. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) если обжалуемые действия являются правомерными.

15. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилию, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) почтовый адрес).

16. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы, если данные о заявителе поддаются прочтению.

Департамент экономического развития и
инвестиций администрации Волгограда