



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации городского округа «город Махачкала»

от 4 февраля 2026 г. № 39

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации г. Махачкалы и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также подведомственных Администрации г. Махачкалы учреждений и (или) организаций и их работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 6 постановления Правительства Республики Дагестан от 13 июля 2021 г. № 177 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Дагестан и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Дагестан, подведомственных органам исполнительной власти Республики Дагестан организаций и (или) учреждений и их работников, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан», его филиалов и их работников», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, Администрация города Махачкалы **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации г. Махачкалы и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также подведомственных Администрации г. Махачкалы учреждений и (или) организаций и их работников (далее – Положение).

2. Уполномоченным лицом по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) руководителя отраслевого органа Администрации г. Махачкалы, предоставляющего муниципальную услугу, является заместитель Главы Администрации города Махачкалы в соответствии с координируемым направлением деятельности.

3. Уполномоченным лицом по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) заместителя Главы Администрации г. Махачкалы, предоставляющего муниципальную услугу, является Глава города Махачкалы.

4. При рассмотрении жалоб заявителей на принятые решения и совершенные действия (бездействие) должностных лиц Администрации г. Махачкалы, муниципальных служащих, а также подведомственных учреждений и (или) организаций и их работников в ходе предоставления муниципальных услуг руководствоваться прилагаемым Положением.

5. Заместителям Главы Администрации г. Махачкалы определить в соответствии с координируемым направлением деятельности должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) Администрации г. Махачкалы, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, работников.

6. Управлению информационных технологий:

6.1. Обеспечить техническое и методическое сопровождение пользователей в федеральной государственной информационной системе досудебного (внесудебного) обжалования (далее - ФГИС ДО).

6.2. Обеспечить ежемесячное проведение анализа результатов рассмотрения обращений в ФГИС ДО.

6.3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Махачкалы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7. Управлению информационной политики опубликовать настоящее постановление в газете «Махачкалинские известия» в порядке, установленном для публикации муниципальных правовых актов и иной официальной информации.

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

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Махачкалы в соответствии с координируемым направлением деятельности.

Глава города Махачкалы

Верно: врио руководителя Аппарата
Администрации г. Махачкалы



Д. Салавов

Б. Гаджиев



УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
ГО «город Махачкала»
от 4 февраля 2026 г. № 39

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения
и действия (бездействие) Администрации ГО «город Махачкала»
и ее должностных лиц, муниципальных служащих, а также подведомственных
Администрации г. Махачкалы учреждений
и (или) организаций и их работников

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации г. Махачкалы и ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и (или) организаций и их работников (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги).

2. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и (или) действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. 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).

II. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

4. Жалоба подается в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, работника подведомственного учреждения и (или) организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, работника подведомственного учреждения и (или) организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба подписывается заявителем или его представителем, имеющим полномочия на ее подписание и подачу.

7. Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

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 печати) 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.

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальные услуги 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).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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.

9. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации г. Махачкалы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 7 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.

11. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих и (или) их работников. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается вышестоящему должностному лицу (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

12. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение органы.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Положения не применяются, и заявитель в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом.

13. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы ГАУ РД «МФЦ в РД» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГАУ РД «МФЦ в РД» и Администрацией г. Махачкалы (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

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

14. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий

(бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона (далее - предоставление услуги в полном объеме);

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Дагестан и Администрации г. Махачкалы для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Дагестан и Администрации г. Махачкалы для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Дагестан и Администрации г. Махачкалы.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Дагестан и Администрации г. Махачкалы;

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

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме;

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

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Дагестан.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме;

к) 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.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

15. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников (далее - уполномоченное должностное лицо), которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения.

16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

17. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальной услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации г. Махачкалы, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их

должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации г. Махачкалы, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления ГАУ РД «МФЦ в РД» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

18. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

19. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

20. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

21. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают 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.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "б" пункта 9 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования на Едином портале.

23. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

24. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

25. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

26. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

27. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра 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, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

28. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.
