

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) органа, многофункционального
центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению
муниципальной услуги, а также их должностных лиц,
муниципальных служащих, работников

1. Заявитель или его представитель вправе подать жалобу в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами города Черемхово;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Иркутской области и иными нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами города Черемхово;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами города Черемхово;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 нормативными правовыми актами;

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 от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого

обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

а) лично по адресу: 665415, Иркутская обл., г. Черемхово, ул. Ференца Патаки, 6, кабинет № 109, телефон 8 (39546) 5 00 29;

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- по электронной почте: architecturag@mail.ru;

- через официальный сайт администрации города Черемхово: www.admcher.ru;

г) через МФЦ;

д) через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>).

Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

Жалоба может быть подана при личном приеме. Прием заинтересованных лиц в администрации города Черемхово осуществляет специалист отдела по организационной, кадровой работе и контролю управления делами администрации города Черемхово.

Прием заинтересованных лиц заместителем мэра города – председателем комитета жизнеобеспечения проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону 8 (39546) 5 00 29.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (последнее – 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 заинтересованному лицу;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) начальника отдела архитектуры либо специалиста отдела архитектуры;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) начальника отдела архитектуры либо специалиста отдела архитектуры. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. При рассмотрении жалобы:

а) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости – с участием заинтересованного лица, направившего жалобу;

б) по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заинтересованных лиц;

в) обеспечивается по просьбе заявителя представление информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы в администрации города Черемхово.

5. Поступившая в администрации города Черемхово жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня со дня ее поступления, и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

Жалоба, поступившая в администрации города Черемхово, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, в случае обжалования отказа администрации города Черемхово, их должностных лиц в приеме документов у заинтересованного лица либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае поступления жалобы в отношении муниципальной услуги, которую оказывает другой уполномоченный орган, жалоба регистрируется в администрации города Черемхово в течение 1 рабочего дня со дня ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации направляется в уполномоченный орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заинтересованного лица, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 6 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию

заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 7 настоящей статьи, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 7 настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

11. Способами информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы являются:

- а) личное обращение заинтересованных лиц в уполномоченный орган;
- б) через организации федеральной почтовой связи;
- в) с помощью средств электронной связи (направление письма на адрес электронной почты уполномоченный орган);
- г) с помощью телефонной и факсимильной связи.

Начальник отдела архитектуры
и градостроительства комитета
жизнеобеспечения – главный архитектор

Т.И. Богданова