Администрация города Симферополя
Республики Крым

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 сентября 2026 № 3716

Об утверждении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Симферополя Республики Крым и ее должностных лиц, муниципальных служащих

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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», пунктом 2 постановления Совета министров Республики Крым от 06.09.2016 № 427 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Крым и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Крым, замещающих должности гражданской службы в исполнительных органах государственной власти», статьей 55 Устава муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, Администрация города Симферополя Республики Крым **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Симферополя Республики Крым и ее должностных лиц, муниципальных служащих (прилагается).

2. Департаменту внутренней политики, информации и организационного обеспечения администрации города Симферополя (Федотов А.В.) опубликовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальной странице администрации города Симферополя на Портале Правительства Республики Крым.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Симферополя Силантьеву О.А.

Глава администрации
города Симферополя М.С. Афанасьев

Приложение
к постановлению
Администрации города
Симферополя Республики Крым
от 15.09.2026 № 3716

ОСОБЕННОСТИ
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Симферополя Республики Крым и ее должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящие Особенности определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Симферополя Республики Крым и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

2. Действие настоящих Особенностей распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в Администрацию города Симферополя Республики Крым (далее - Администрация) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации с указанием отраслевого (функционального) органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего предоставляющего муниципальную услугу, 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) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией по адресу: г. Симферополь, ул. Толстого, д.15, в Управлении делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации.

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.

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

1) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) интернет-приемной государственной информационной системы Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым».

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, 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. Жалоба рассматривается Администрацией, при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц либо муниципальных служащих.

10. Жалоба может быть подана заявителем через ГБУ РК «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» расположенный на территории муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым (далее - Многофункциональный центр). При поступлении жалобы Многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии).

11. Заявитель может обратиться с жалобой, 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым;

7) отказ Администрации, ее должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. 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.

13. Администрация, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальной странице Администрации на Портале Правительства Республики Крым;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

14. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации и направлению не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления:

14.1. В отраслевой (функциональный) орган Администрации, а также заместителю главы Администрации, курирующему направление

данного органа предоставляющего муниципальную услугу, (в случае обжалования действия (бездействия) отраслевого (функционального) органа Администрации).

14.2. Главе Администрации (в случае обжалования действия (бездействия) заместителя главы Администрации курирующего направление отраслевого (функционального) органа Администрации), предоставляющего муниципальную услугу).

14.3. Главе муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым (в случае обжалования действия (бездействия) главы Администрации при предоставлении муниципальной услуги.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы должностными лицами, указанными в подпунктах 14.1-14.3 пункта 14 настоящих Особенностей, принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, о чем сообщается заявителю в письменной форме.

При удовлетворении жалобы принимаются 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.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Администрации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностными лицами, указанными в подпунктах 14.1-14.3 пункта 14 настоящих Особенностей.

Ответ направляется в письменном или электронном виде в зависимости от способа подачи жалобы.

19. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

20. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Первый заместитель главы
администрации города Симферополя О.А. Силантьева

Заместитель начальника департамента,
начальник управления муниципального заказа
и торгов МКУ Департамент развития
экономического потенциала
территории и муниципального заказа
администрации города Симферополя А.В. Диндал