



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.01.2013 г.

№ 38

**О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений, наделенных статусом юридических лиц, и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных им учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация ЗАТО г.Североморск

## **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений, наделенных статусом юридических лиц, и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных им учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.

2. Структурным подразделениям администрации, наделенных статусом юридических лиц, довести настоящее постановление до подведомственных им учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте администрации ЗАТО г.Североморск.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами администрации **Долгушину И.Г.**

**И.о. Главы администрации  
ЗАТО г.Североморск**

**И.Г. Долгушина**

Верно:  
Главный специалист  
отдела административных  
и организационных вопросов  
21/тн

О.А. Шамрай

**Правила  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений,  
наделенных статусом юридических лиц, и их должностных лиц,  
муниципальных служащих, подведомственных им учреждений  
и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги**

1. Настоящие Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений, наделенных статусом юридических лиц, и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных им учреждений и их должностных лиц (далее - организаций) и должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Правила), определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений, наделенных статусом юридических лиц, и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных им учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил 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).

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами ЗАТО г.Североморск для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами ЗАТО г.Североморск 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами ЗАТО г.Североморск;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами ЗАТО г.Североморск;

ж) отказ организаций и (или) их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в организацию, предоставляющую муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу, сведения о должностном лице организации, предоставляющем муниципальную услугу, 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 заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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 (для юридических лиц).

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменном виде может быть направлена по почте.

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

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

а) официального сайта организации, предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

8. При подаче жалобы в электронной форме 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. Жалоба, поступившая в организацию, предоставляющую муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Жалоба на действия организации и ее должностных лиц, при предоставлении государственных услуг по переданным полномочиям направляется в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль по переданным полномочиям в соответствующей сфере.

10. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченную на ее рассмотрение организацию и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение организации.

11. В организации, предоставляющей муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих правил;

б) направление жалоб в уполномоченную на их рассмотрение организацию в соответствии с пунктом 10 настоящих Правил.

12. Организация, предоставляющая муниципальные услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) организации, предоставляющей муниципальные услуги, ее (их) должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) организации, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально в отдел экономического развития администрации ЗАТО г.Североморск отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в организацию, уполномоченную на ее рассмотрение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены организацией, уполномоченной на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа организации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона организация, уполномоченная на ее рассмотрение, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта организации, уполномоченной на ее рассмотрение.

При удовлетворении жалобы организация, уполномоченная на ее рассмотрение, принимает 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.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (последнее - 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.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем организации, предоставляющей муниципальную услугу.

По желанию заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) организации, уполномоченной на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18. Организация, уполномоченная на рассмотрение жалобы, 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.

19. Организация, уполномоченная на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
  - б) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.
-