



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.05.2014 г.

№ 494

**О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 13.06.2012 № 462 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ» (в редакции постановления администрации от 28.01.2014 № 58)**

В целях уточнений отдельных положений, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация ЗАТО г.Североморск

## **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ» (далее - Регламент), утвержденный постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 13.06.2012 № 462 (в редакции постановления администрации от 28.01.2014 № 58), следующие изменения:

1.1. Раздел 5 Регламента изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации и подведомственного ему учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих**

**5.1. Порядок досудебного обжалования**

**5.1.1. Информация для Получателя поддержки об их праве на досудебное обжалование**

5.1.1 Получатель поддержки вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

### **5.1.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

5.1.2. Получатель поддержки может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у Получателя поддержки документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Получателя поддержки;
- 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с Получателя поддержки при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ отдела, должностного лица отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### **5.1.3. Должностные лица или вышестоящие органы местного самоуправления, которым может быть адресована жалоба в досудебном порядке**

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела, подаются в Отдел по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Отдел по работе с обращениями граждан) по адресу: 184604, Мурманская область, город Североморск, ул.Ломоносова, дом 4, кабинет № 30, телефон (8815-37) 4-95-30, тел./факс: (8815-37) 4-24-29.

График работы Отдела по работе с обращениями граждан:

- понедельник - четверг с 08-30 до 17-15, обед с 13-00 до 14-30;
- пятница с 08-30 до 17-00, обед с 13-00 до 14-30;
- суббота, воскресенье - выходные дни.

В досудебном (внесудебном) порядке заявители (Получатели поддержки) имеют право обратиться с жалобой в Отдел по работе с обращениями граждан в письменной форме по почте, с использованием официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

### **5.1.4. Общие требования к оформлению жалобы**

5.1.4.1. Жалоба принимается и рассматривается должностным лицом Отдела по работе с обращениями граждан при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Отдела по работе с обращениями граждан, его должностного лица либо муниципальных служащих.

5.1.4.2. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Получателя поддержки - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Получателя поддержки - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю поддержки;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, должностного лица отдела, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Получатель поддержки не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, должностного лица управления, либо муниципального служащего. Получателем поддержки могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Получателя поддержки, либо их копии.

#### **5.1.5. Подача жалобы в электронном виде**

5.1.5.1. В электронной форме жалоба может быть подана Получателем поддержки посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- электронный адрес Отдела по работе с обращениями граждан: [zhbotd@citysever.ru](mailto:zhbotd@citysever.ru);
- «виртуальная приемная» на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск <http://www.citysever.ru>;
- Интернет-портал государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru>;
- региональный Интернет-портал государственных и муниципальных услуг <http://51.gosuslugi.ru>

5.1.5.2. Жалоба, поступившая в Отдел по работе с обращениями граждан в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 2.6. Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Получателя поддержки, не требуется.

5.1.5.3. Отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб.

5.1.5.4. Отдел экономического развития обеспечивает:

- информирование Получателей поддержки о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их специалистов либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование Получателей поддержки о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их специалистов либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Получателям поддержки результатов рассмотрения жалоб.

#### **5.1.6. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения жалобы**

Рассмотрение жалобы отделом приостанавливается в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия Получателя поддержки и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, специалист Отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Получателю поддержки, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Получателю поддержки, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который Получателю поддержки многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, специалист, ответственный за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Получателем поддержки по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялась в администрацию. О данном решении уведомляется Получатель поддержки, направивший обращение.

#### **5.1.7. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

5.1.7.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) отдела, предоставляющего муниципальную услугу, специалистом Отдела по работе с обращениями граждан является получение от Получателя поддержки жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.1.7.2. Специалист Отдела по работе с обращениями граждан проводит личный прием Получателей поддержки по предварительной записи. Запись Получателей поддержки проводится специалистом Отдела по работе с обращениями граждан, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

5.1.7.3. Специалист, ответственный за делопроизводство и осуществляющий запись Получателя поддержки на личный прием, информирует Получателя поддержки о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием.

1). При личном приеме Получателя поддержки предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Получателя поддержки.

2). В случае если жалоба подается через представителя Получателя поддержки, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Получателя поддержки. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Получателя поддержки, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Получателя поддержки и подписанная руководителем Получателя поддержки или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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 Получателя поддержки без доверенности.

#### **5.1.8. Права Получателя поддержки на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Получатель поддержки имеет право запросить в Отделе по работе с обращениями граждан информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### **5.1.9. Сроки рассмотрения жалобы**

Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Получателя поддержки специалист, проводивший личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее специалисту, ответственному за делопроизводство, в течение 1 (одного) рабочего дня.

Специалист, ответственный за делопроизводство, обязан:

- зарегистрировать жалобу в журнале входящих документов;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Отдела по работе с обращениями граждан.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации жалобы, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Получателя поддержки либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

#### **5.1.10. Последовательное описание процедур подачи и рассмотрения жалобы**

5.1.10.1. Специалист, ответственный за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату приема жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Получателя поддержки; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в 2 (двух) экземплярах, 1 (один) из которых передает Получателю поддержки (при поступлении документов почтой направляет Получателю поддержки расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- 1) дата представления жалобы;
- 2) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) Получателя поддержки;
- 3) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- 4) количество листов в каждом документе;
- 5) входящий номер;
- 6) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- 7) телефон, электронная почта, по которой Получатель поддержки может узнать о стадии рассмотрения документов.

Специалист, ответственный за делопроизводство, в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Отдела по работе с обращениями граждан.

5.1.10.2. Получив письменную жалобу Получателя поддержки, руководитель Отдела по работе с обращениями граждан назначает специалиста на рассмотрение жалобы.

5.1.10.3. Специалист рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Отдела по работе с обращениями граждан подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Отдела по работе с обращениями граждан решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Отдела по работе с обращениями граждан.

5.1.10.4. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Отдела по работе с обращениями граждан принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенные отделом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Получателю поддержки денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Отдела по работе с обращениями граждан.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений Получателю поддержки в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Получателя поддержки 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 специалиста и (или) Отдела по работе с обращениями граждан, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.1.10.5. Жалоба, поступившая в Отдел по работе с обращениями граждан, подлежит рассмотрению специалистом Отдела по работе с обращениями граждан, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации. А в случае обжалования отказа специалиста Отдела по работе с обращениями граждан в приеме документов у Получателя поддержки, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел по работе с обращениями граждан в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы специалиста и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.1.10.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы специалистом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его специалиста, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Получателя поддержки;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.1.10.7. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию отдела по работе с обращениями граждан, уполномоченного на рассмотрение жалобы, специалист в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Получателя поддержки о перенаправлении жалобы.

#### **5.1.11. Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

5.1.11.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований Получателя поддержки и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Отдел по работе с обращениями граждан принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Получателю поддержки результата муниципальной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.1.11.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, уполномоченный на рассмотрение жалобы специалист незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.1.11.3. Отдел по работе с обращениями граждан отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же Получателя поддержки и по тому же предмету жалобы.

5.1.11.4. Отдел по работе с обращениями граждан вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- при получении жалобы, в тексте которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; при этом Отдел по работе с обращениями граждан, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа и сообщить Получателю поддержки, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Получателю поддержки, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### **5.1.12. Порядок информирования Получателя поддержки о результатах обжалования**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Получателю поддержки в письменной форме и по желанию Получателя поддержки в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, специалист, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.»

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

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации  
ЗАТО г.Североморск**

**И.Л. Норина**

Верно:  
Главный специалист  
отдела административных  
и организационных вопросов

**О.А. Шамрай**