



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.10.2018 г.

№ 1767

**Об утверждении Правил 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, а также МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» и его работников**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О Правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск администрация ЗАТО г. Североморск

## **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые 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, а также МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» и его работников.

2. Признать утратившими силу постановления администрации ЗАТО г.Североморск:

- от 23.01.2013 № 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»;

- от 08.06.2018 № 991 «О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 23.01.2013 № 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» (с изменениями)».

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

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

**Врио Главы  
ЗАТО г.Североморск**

**Э.А. Миронов**

## **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, а также МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» и его работников**

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, МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» (далее - многофункциональный центр) и его работников (далее - Правила), определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) организаций и их должностных лиц (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом 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, запроса указанного в статье 15.1 Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, 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, правовыми актами ЗАТО г.Североморск;

ж) отказ организаций, предоставляющих муниципальную услугу, 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;

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 Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск.

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 случаях, указанных в подпунктах «б», «д», «ж», «и», «к», досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника 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.

3. Жалоба подается в организацию, предоставляющую муниципальные услуги, многофункциональный центр 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, многофункциональном центре, его руководителе и (или) работнике, 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, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра. 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, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется организацией, предоставляющей муниципальные услуги, многофункциональным центром 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.

Прием жалоб в письменной форме учредителем многофункционального центра осуществляется в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

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

а) официального сайта организации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников).

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 этой организацией. В случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя организации, предоставляющей муниципальную услугу, жалоба подается в администрацию г.Североморск и рассматривается 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.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба подается в администрацию ЗАТО г.Североморск, осуществляющую функции и полномочия учредителя многофункционального центра, и рассматривается учредителем многофункционального центра в порядке, установленном настоящими Правилами.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций и их должностных лиц может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в организацию, уполномоченную на ее рассмотрение, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией ЗАТО г.Североморск (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение организации.

11. Организации, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональный центр, администрация ЗАТО г.Североморск определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и и(или) работников, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

12. Организации, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональный центр, администрация ЗАТО г.Североморск обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) организаций, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, многофункционального центра, его 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) организаций, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, многофункционального центра, его должностных лиц в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление в установленные сроки посредством государственной информационной системы «Управление» отчетности о полученных и рассмотренных жалобах в составе форм федерального статистического наблюдения № 1-ГУ, 1-МУ (за исключением многофункционального центра, администрации ЗАТО г.Североморск).

13. Администрация ЗАТО г.Североморск обеспечивает заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15. Жалоба, поступившая в организацию, уполномоченную на ее рассмотрение, многофункциональный центр, администрацию ЗАТО г.Североморск, 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, предоставляющей муниципальную услугу, многофункциональным центром, администрацией ЗАТО г.Североморск, уполномоченными на ее рассмотрение.

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

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 7 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

17. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, администрации ЗАТО г.Североморск, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) их 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, признания жалобы подлежащей удовлетворению – информация о действиях, осуществляемых организацией, предоставляющей муниципальную услугу, многофункциональным центром 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;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем организации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, администрации ЗАТО г.Североморск.

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) организации, уполномоченной на рассмотрение жалобы, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, администрации ЗАТО г.Североморск, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Организация, уполномоченная на рассмотрение жалобы, многофункциональный центр, администрация ЗАТО г.Североморск 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;

г) признания доводов жалобы необоснованными.

---