



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28.12.2012

№ 393

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации ЗАТО г. Островной, ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных Администрации ЗАТО г. Островной учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги по переданным полномочиям или 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» (с изменениями и дополнениями), пунктом 2 постановления 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», Администрация ЗАТО г. Островной

***п о с т а н о в л я е т:***

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации ЗАТО г. Островной, ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных Администрации ЗАТО г. Островной учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги по переданным полномочиям или муниципальные услуги (далее – Правила) (Приложение).

2. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Новосёлов А.Э.) обеспечить размещение Правил на Интернет - сайте муниципального образования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

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

И.о. главы Администрации  
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Приложение  
к постановлению  
Администрации ЗАТО г. Островной  
от 28.12.2012 № 393

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
Администрации ЗАТО г. Островной, ее должностных лиц, муниципальных  
служащих, подведомственных Администрации ЗАТО г. Островной учреждений  
и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги по переданным  
полномочиям или муниципальные услуги

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг по переданным полномочиям (далее - государственных услуг) или муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации ЗАТО г. Островной, её должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных Администрации ЗАТО г. Островной учреждений и их должностных лиц (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 государственной или муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления государственной или муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной или 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 органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

ж) отказ органа (учреждения), предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в Администрацию ЗАТО г. Островной либо подведомственное ей учреждение, предоставляющее государственные или муниципальные услуги (далее – учреждение), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную или 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 заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его 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.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных или муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме 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 учреждения, предоставляющего государственную или 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.

Жалобы в электронной форме, поступившие посредством Единого портала или регионального портала, принимаются Администрацией ЗАТО г. Островной.

9. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной или

подведомственное Администрации ЗАТО г. Островной учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим учреждением. В случае если обжалуются решения руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Администрацию ЗАТО г. Островной и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Жалоба на действия Администрации ЗАТО г. Островной, её должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных Администрации ЗАТО г. Островной учреждений, их должностных лиц при предоставлении государственных услуг по переданным им 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 учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное учреждение направляет жалобу в уполномоченное на ее рассмотрение учреждение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение учреждении.

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченное на ее рассмотрение учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и учреждением, предоставляющим государственную или муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или

муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами учреждением, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение учреждении.

12. В учреждениях, предоставляющих государственные или 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 уполномоченное на их рассмотрение учреждение в соответствии с пунктом 10 настоящих Правил.

13. Учреждения, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в Администрацию ЗАТО г. Островной отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том



числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в уполномоченное на ее рассмотрение учреждение, 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 учреждением, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченное на ее рассмотрение учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение учреждения.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или 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, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его 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 государственной или муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем учреждения, предоставляющего государственные или муниципальные услуги.

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) уполномоченного на рассмотрение жалобы учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Уполномоченное на рассмотрение жалобы учреждение 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.

20. Уполномоченное на рассмотрение жалобы учреждение 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 какую-либо часть текста жалобы,

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

---