



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

30 апреля 2013 года

№ 367

**О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия
(бездействия) Администрации ЗАТО города Заозерска,
управлений Администрации ЗАТО города Заозерска,
структурных подразделений Администрации ЗАТО города Заозерска
и их должностных лиц, муниципальных служащих,
подведомственных 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», 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»

постановляю:

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации ЗАТО города Заозерска, управлений Администрации ЗАТО города Заозерска, структурных подразделений Администрации ЗАТО города Заозерска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.

2. Организационному отделу Администрации ЗАТО города Заозерска (Вабищевич В.С.):

2.1. Ознакомить с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации ЗАТО города Заозерска, управлений Администрации ЗАТО города Заозерска, структурных подразделений Администрации ЗАТО города Заозерска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги сотрудников Администрации ЗАТО города Заозерска и ее структурных подразделений, должностных лиц управлений

Администрации ЗАТО города Заозерска, должностных лиц муниципальных учреждений ЗАТО города Заозерска.

2.2. Организовать работу по приему жалоб на решение и действия (бездействия) Администрации ЗАТО города Заозерска, управлений Администрации ЗАТО города Заозерска, структурных подразделений Администрации ЗАТО города Заозерска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги в соответствии с прилагаемыми Правилами.

2.3. Ежеквартально формировать и представлять в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».

4. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (Давлетшину Т.Р.) разместить настоящее постановление на официальном портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

В.Ф. Ротарь

**Правила подачи и рассмотрения жалоб на решение
и действия (бездействия) Администрации ЗАТО города Заозерска,
управлений Администрации ЗАТО города Заозерска, структурных
подразделений Администрации ЗАТО города Заозерска
и их должностных лиц, муниципальных служащих,
подведомственных учреждений и их должностных лиц,
предоставляющих муниципальные услуги**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) (далее по тексту – жалоба) Администрации ЗАТО города Заозерска, управлений Администрации ЗАТО города Заозерска, структурных подразделений Администрации ЗАТО города Заозерска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, при предоставлении муниципальных услуг.

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

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

2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

2.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги.

2.4. Отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги.

2.5. 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, нормативными правовыми актами местного самоуправления.

2.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами местного самоуправления.

2.7. Отказ уполномоченного органа (управления, учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных, в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в Администрацию ЗАТО города Заозерска либо подведомственное ей управление, учреждение, предоставляющее муниципальные услуги (далее – уполномоченный орган (управление, учреждение)), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4. Жалоба должна содержать:

4.1. Наименование структурного подразделения, учреждения, управления, должностного лица структурного подразделения (учреждения, управления), либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

4.2. 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.

4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения, учреждения, управления, должностного лица структурного подразделения (учреждения, управления), либо муниципального служащего.

4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения, учреждения, управления, должностного лица структурного подразделения (учреждения, управления), 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:

5.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.2. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

5.3. 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 уполномоченным органом (управлением, учреждением), предоставляющим 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 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:

7.1. Официального сайта уполномоченного органа (управления, учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7.2. Федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

7.3. 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 уполномоченный орган (управление, учреждение), предоставляющий муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается уполномоченным органом (управлением, учреждением). В случае если обжалуются решения руководителя структурного подразделения, учреждения, управления, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Администрацию ЗАТО города Заозерска и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Жалоба на решение, принятые руководителем (заместителем руководителя) администрации муниципального образования Мурманской области, руководителем органа местного самоуправления Мурманской области при предоставлении государственных услуг по переданным им полномочиям направляется в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль по переданным полномочиями в соответствующей сфере.

10. В случае если жалоба подана заявителем в управление, 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 указанным управлением, учреждением направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (управление, 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 органе (управление, учреждение).

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 уполномоченный орган (управление, учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом (управлением, учреждением), предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, переданная многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами уполномоченным органом (управлением, учреждением), предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

12. В уполномоченном органе (управлении, учреждении), предоставляющем муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

12.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

12.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган (управление, учреждение), в соответствии с пунктом 10 настоящих Правил.

13. Уполномоченный орган (управление, учреждение), предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

13.1. Оснащение мест приема жалоб.

13.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации ЗАТО города Заозерска, управлений Администрации ЗАТО города Заозерска, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале.

13.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа (управления, учреждения), предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

13.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

13.5. Формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение, управление), 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 Администрацией ЗАТО города Заозерска.

15. В случае обжалования отказа органа (управления, учреждения), предоставляющего государственную 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение, управление) принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа (учреждения, управления).

17. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган (управление, учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа (управления, учреждения), предоставляющего государственную 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа (управления, учреждения), предоставляющего государственные 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 органа (управления, учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (управление, 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.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (управление, 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.