



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление Администрации города
Мурманска от 11.01.2013 N 1
(ред. от 29.09.2016)

"О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 16.01.2017

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 11 января 2013 г. N 1

**О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНОГО ОРГАНА
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ - АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА
(СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА),
ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ
ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации города Мурманска
от 22.03.2013 N 607, от 20.02.2014 N 432, от 10.02.2016 N 318,
от 29.09.2016 N 2914)

В соответствии с п. 4 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ст. 45.2 Устава муниципального образования город Мурманск постановляю:

1. Утвердить **Порядок** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, согласно приложению.

2. Структурным подразделениям администрации города Мурманска, предоставляющим муниципальные услуги, в срок до 01.03.2013 привести административные регламенты в соответствие с настоящим постановлением.

3. Редакции газеты "Вечерний Мурманск" (Червякова Н.Г.) опубликовать настоящее постановление с **приложением**.

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

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава
администрации города Мурманска
А.И.СЫСОЕВ

Приложение
к постановлению
администрации города Мурманска
от 11 января 2013 г. N 1

ПОРЯДОК
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНОГО ОРГАНА
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ - АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА
(СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА),
ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ
ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации города Мурманска)

от 22.03.2013 N 607, от 20.02.2014 N 432, от 10.02.2016 N 318,
от 29.09.2016 N 2914)

1. Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц при предоставлении муниципальных услуг по переданным им полномочиям (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка 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:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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, муниципальными правовыми актами;
- е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- ж) отказ органа (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 города Мурманска (в структурное подразделение администрации города Мурманска, предоставляющее муниципальную услугу) либо подведомственное администрации учреждение, предоставляющее муниципальную услугу по переданным ему полномочиям (далее - орган, учреждение соответственно), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

При осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 6](#) Градостроительного кодекса Российской Федерации, жалоба может быть подана такими лицами в порядке, установленном [абзацем 1](#) настоящего пункта, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 10.02.2016 N 318)

4. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего 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) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), предоставляющего 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, предоставляется 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 органами (учреждениями), предоставляющими 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:

а) официального сайта органа (учреждения), предоставляющего 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** настоящего Порядка, 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 орган (учреждение), предоставляющий муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим органом (учреждением). В случае если обжалуются решения руководителя органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

10. Исключен. - **Постановление** администрации города Мурманска от 22.03.2013 N 607.

10. 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 на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены **соглашением** о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом (учреждением), предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

11. В органах (учреждениях), предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

(п. 11 в ред. **постановления** администрации города Мурманска от 22.03.2013 N 607)

12. Органы (учреждения), предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на официальном сайте администрации;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих 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 отдел административной и организационной работы администрации города Мурманска отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (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 органом (учреждением), уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа (учреждения), предоставляющего 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 22.03.2013 N 607)

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) устраняет выявленные нарушения, в том числе выдает заявителю результат муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 20.02.2014 N 432)

15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (учреждение) направляет заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

(п. 15 в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 29.09.2016 N 2914)

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа (учреждения), предоставляющего 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа (учреждения), предоставляющего муниципальные услуги.

Абзац исключен. - [Постановление](#) администрации города Мурманска от 29.09.2016 N 2914.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Исключен. - [Постановление](#) администрации города Мурманска от 22.03.2013 N 607.