



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 июля 2016

№ 753

г. Полярные Зори

**Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие)
администрации города Полярные Зори, её должностных лиц
и муниципальных служащих, подведомственных учреждений
и их должностных лиц, предоставляющих
муниципальные услуги (государственные услуги
по переданным полномочиям)**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 г. № 620-ПП (в редакции постановления 25.04.2016 N 189-ПП) **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Полярные Зори, её должностных лиц и муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (государственные услуги по переданным полномочиям) (приложение к настоящему постановлению).

2. Руководителям органов управления, структурных подразделений администрации и муниципальных учреждений обеспечить прием и рассмотрение жалоб в полном соответствии с утвержденными правилами.

3. Постановление администрации города Полярные Зори от 14.01.2013 № 7 считать утратившим силу.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования в газете "Городское время".

Глава муниципального образования

М.О.Пухов

Визы согласования
Правовой отдел _____

Ознакомлены:
Семичев В.Н. _____
Еременко А.Л. _____
Кайсина О.К. _____
Сиротенко Ю.П. _____
Гурьянова Г.С. _____
Тимофеева М.А. _____
Андриянова Е.Ю. _____
Саенкова О.В. _____
Зиненкова О.В. _____
Шатаева Ю.С. _____

Попова
1 – в дело, 1 – отделам, МУ

Копия постановления направлена в прокуратуру 05.07.2016 по эл. почте

**ПРАВИЛА
подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие)
администрации города Полярные Зори, её должностных лиц
и муниципальных служащих, подведомственных учреждений
и их должностных лиц, предоставляющих
муниципальные услуги (государственные услуги
по переданным полномочиям)**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг (государственных услуг по переданным полномочиям) (далее – услуги), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации города Полярные Зори, её должностных лиц и муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих услуги (далее - жалобы).

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:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

д) отказ в предоставлении 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) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ администрации города Полярные Зори, её должностных лиц и муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких ис-

правлений.

3. Жалоба подается в администрацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа управления, структурного подразделения администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего либо подведомственного учреждения, его должностного лица, предоставляющего услугу, 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 управления, структурного подразделения администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего либо подведомственного учреждения, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа управления, структурного подразделения администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего либо подведомственного учреждения, его должностного лица. 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 органом управления, структурным подразделением администрации, должностным лицом администрации, муниципальным служащим либо подведомственным учреждением, его должностным лицом в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления 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 органов местного самоуправления муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией 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.

9. Жалоба, поступившая в администрацию, рассматривается главой муниципального образования.

Жалоба на действия органов управления, структурных подразделений администрации, должностных лиц администрации, муниципальных служащих, 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 администрацию, в подведомственное учреждение, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с требованиями пункта 9 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация, подведомственное учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 (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 уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

12. В администрации, подведомственном учреждении определяются уполномоченные лица, которые обеспечивают:

а) прием жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 10 настоящих Правил.

13. Органы управления, структурные подразделения администрации, предоставляющие услуги, обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, её должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, её 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) подготовку ответа по результатам рассмотрения жалобы;
- е) формирование и представление ежеквартально главе муниципального образования отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных 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 администрацию либо подведомственное 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 администрации, её должностных лиц и муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц 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 администрация, её должностные лица и муниципальные служащие, подведомственные учреждения и их должностные лица принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы администрация, её должностные лица и муниципальные служащие, подведомственные учреждения и их должностные лица принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего 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 услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой муниципального образования либо лицом, его заменяющим, руководителем подведомственного учреждения либо лицом, его заменяющим.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Администрация, её должностные лица и муниципальные служащие, подведомственные учреждения и их должностные лица отказывают 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.

21. Администрация, её должностные лица и муниципальные служащие, подведомственные учреждения и их должностные лица вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- в) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

22. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) администрации города Полярные Зори, её должностных лиц и муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц 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, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящими Правилами, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.