



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ  
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«01» февраля 2023 г.

№ 73

**О внесении изменений в 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)**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в 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), утвержденные постановлением администрации города от 25.07.2016 № 753 (в ред. от 26.10.2018 № 1241) изменения, изложив в новой редакции согласно приложению.

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

Глава города Полярные Зори  
с подведомственной территорией

М.О. Пухов

**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 государственных услуг, 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, орган, учреждение соответственно).

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) нарушение срока предоставления государственной или 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, 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, законами и иными норма-

тивными 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 органа (учреждения), предоставляющего услугу, его должностного лица, работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

и) приостановление предоставления 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, муниципальными правовыми актами.

к) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Жалоба подается в администрацию города, подведомственное ей учреждение, предоставляющее услуги по переданным ему полномочиям (далее - орган, учреждение соответственно) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа (учреждения), предоставляющего услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего услугу, либо муниципального служащего (или) работника, 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 услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего (или) работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа (учреждения), предоставляющего услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего услугу, либо муниципального служащего (или) работника. 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 органами (учреждениями), предоставляющими услуги, 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 органа (учреждения), предоставляющего услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

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, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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 орган (учреждение), предоставляющий услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим органом (учреждением). В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего услугу, жалоба подается в администрацию города и рассматривается главой города в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Жалоба на решения, принятые руководителем органа местного самоуправления при предоставлении государственных услуг по переданным органам местного самоуправления полномочиям, направляется в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль за осуществлением переданных полномочий в соответствующей сфере.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой 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.

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

11. Органы (учреждения), предоставляющие услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

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

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих 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 в установленные сроки посредством государственной автоматизированной информационной системы "Управление" отчетности о полученных и удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалобах в составе форм федерального статистического наблюдения № 2-ГМУ.

13. 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.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение), подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом (учреждением), предоставляющим услугу, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа (учреждения), предоставляющего услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправ-

лении 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.

15. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

16. 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.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа (учреждения), 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, работнике, 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 органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

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

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа (учреждения), предоставляющего 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) уполномоченно-

го на рассмотрение жалобы органа (учреждения), предоставляющего услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (учреждение), предоставляющий услугу, 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.