

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

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

(в ред. постановления администрации города Мурманска от 27.09.2018 N 3336)

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

1. Порядок определяет особенности 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, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра.

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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 муниципальной услуги;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 27.09.2018 N 3336)

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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной

услуги;

(подп. "з" введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона; (подп. "и" введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона.

(подп. "к" введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 27.09.2018 N 3336)

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 многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме.

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего муниципальную услугу, подается главе администрации города Мурманска.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по переданным ему полномочиям, подается руководителю структурного подразделения администрации города Мурманска, осуществляющего функции и полномочия учредителя учреждения.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Мурманской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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 многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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 многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, их руководителей и (или) работников;

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, их руководителей и (или) работников, Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

(в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность или копия решения о назначении (об избрании) либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя (юридического лица) без доверенности.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

(п. 5 в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 22.03.2019 N 1043)

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.

Абзацы третий - четвертый исключены. - [Постановление](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910.

Жалоба на решения и действия (бездействие) 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, руководителя структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по переданным ему полномочиям, может быть направлена:

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

- по почте;

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

- через многофункциональный центр;

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала);

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

- с использованием официального сайта администрации города Мурманска www.citymurmansk.ru;

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

- с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - с использованием Единого портала);

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

- с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - с использованием регионального портала).

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы, направленной через многофункциональный центр, в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом (учреждением), предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала, официального сайта многофункционального центра, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала, официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(абзац введен [постановлением](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

7. - 10. Исключены. - [Постановление](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910.

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

(в ред. постановлений администрации города Мурманска от 22.03.2013 N 607, от 04.04.2018 N 910)

8. 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, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на официальном сайте администрации; (в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работников многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме; (в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

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).

9. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. (п. 9 в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

10. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона 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 муниципальной 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 уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) устраняет выявленные нарушения не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.

(п. 10 в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 04.04.2018 N 910)

11. 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.

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

12. 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги; (подп. "е" в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 27.09.2018 N 3336)

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. (подп. "ж" в ред. [постановления](#) администрации города Мурманска от 27.09.2018 N 3336)

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

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

14. 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.
