



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.04.2018

№ 910

**О внесении изменений в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «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 ред. постановлений от 22.03.2013 № 607, от 20.02.2014 № 432, от 10.02.2016 № 318, от 29.09.2016 № 2914)**

В соответствии с ч. 4 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст. 45.2 Устава муниципального образования город Мурманск **постановляю:**

1. Внести в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «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 ред. постановлений от 22.03.2013 № 607, от 20.02.2014 № 432, от 10.02.2016 № 318, от 29.09.2016 № 2914) (далее – Порядок) следующие изменения:

1.1. В пункте 1 Порядка:

- слова «определяет процедуру подачи» заменить словами «определяет особенности подачи»;
- слова «(далее - жалобы)» заменить словами «, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра».

1.2. Подпункт «а)» пункта 2 Порядка после слов «муниципальной услуги» дополнить словами «, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона».

1.3. Подпункт «б)» пункта 2 Порядка дополнить новым предложением следующего содержания:

«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;».

1.4. Подпункт «д)» пункта 2 Порядка дополнить новым предложением следующего содержания:

«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;».

1.5. В подпункте «ж)» пункта 2 Порядка слова «в исправлении допущенных опечаток и ошибок» заменить словами «, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок».

1.6. Подпункт «ж)» пункта 2 Порядка дополнить новым предложением следующего содержания:

«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;».

1.7. Пункт 2 Порядка дополнить новыми подпунктами «з)» и «и)» следующего содержания:

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

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, 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.».

1.8. В абзаце 1 пункта 3 Порядка слова «в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме» заменить словами «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.».

1.9. Абзац 2 пункта 3 Порядка считать абзацем 5.

1.10. Пункт 3 Порядка дополнить новыми абзацами 2-4 следующего содержания:

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

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.

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.».

1.11. Подпункты «а)», «в)» и «г)» пункта 4 Порядка после слов «муниципального служащего» дополнить словами «многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их руководителей и (или) работников.».

1.12. Пункт 5 Порядка дополнить новым абзацем следующего содержания:

«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.».

1.13. Абзацы 3-4 пункта 6 Порядка исключить.

1.14. Пункт 6 Порядка дополнить новыми абзацами следующего содержания:

«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:

- по почте;
- через многофункциональный центр;
- 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);
- с использованием официального сайта администрации города Мурманска [www.citymurmansk.ru](http://www.citymurmansk.ru);
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - с использованием Единого портала);
- с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - с использованием регионального портала).

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.

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.

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.

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.».

1.15. Пункты 7-10 Порядка исключить.

1.16. Пункты 11-18 Порядка считать пунктами 7-14 соответственно.

1.17. Пункт 7 Порядка после слов «должностные лица» дополнить словом «(работники)».

1.18. Подпункты «б)» и «в)» пункта 8 Порядка после слов «либо муниципальных служащих» дополнить словами «, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работников многофункционального центра».

1.19. Пункт 9 Порядка изложить в новой редакции:

«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.».

1.20. Пункт 10 Порядка изложить в новой редакции:

«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.».

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты

информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

3. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Хабаров В.А.) опубликовать настоящее постановление.

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

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Временно исполняющий полномочия  
главы администрации города Мурманска**

**А.Г. Лыженков**