

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 21.05.2024 № 1813

Изменения 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, от 04.04.2018 № 910, от 27.09.2018 № 3336, от 22.03.2019 № 1043)

1. Наименование изложить в следующей редакции:

«Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Мурманска, структурных подразделений администрации города Мурманска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

2. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации города Мурманска, структурных подразделений администрации города Мурманска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц при предоставлении муниципальных услуг по переданным им полномочиям, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры) и их работников (далее – жалобы).».

3. В подпункте ж) пункта 2 слова «, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников» исключить.

4. В пункте 3:

- абзацы первый – третий изложить в следующей редакции:

«3. Жалоба подается в администрацию города Мурманска, в структурное подразделение администрации города Мурманска либо подведомственное администрации города Мурманска, структурному подразделению администрации города Мурманска учреждение, предоставляющее муниципальную услугу по переданным ему полномочиям (далее – орган

(учреждение), в многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме.

Жалоба, поступившая в орган (учреждение), предоставляющий муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим органом (учреждением). В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в структурное подразделение администрации города Мурманска, осуществляющее функции и полномочия учредителя учреждения. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в администрацию города Мурманска.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.»;

- последнее предложение абзаца 4 исключить.

5. В пункте 4:

- в подпункте а) слова «организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их руководителей и (или) работников,» исключить;

- подпункты «в», «г» изложить в следующей редакции:

«в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.».

6. В пункте 6:

- абзац первый после слов «органами (учреждениями), предоставляющими муниципальные услуги,» дополнить словами «многофункциональными центрами»;

- абзац третий изложить в следующей редакции:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена:»;

- абзацы третий - тринадцатый считать абзацами пятым - пятнадцатым;

- дополнить новыми абзацами третьим и четвертым следующего содержания:

«Прием жалоб в письменной форме учредителем многофункционального центра осуществляется в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.»;

- последний абзац исключить.

7. Пункт 7 изложить в следующей редакции:

«7. Органы (учреждения), предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка.».

8. В пункте 8:

- первый абзац изложить в следующей редакции:

«8. Органы (учреждения), предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:»;

- подпункт «б» изложить в следующей редакции:

«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 стенах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;».

9. Пункт 9 изложить в следующей редакции:

«9. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение), многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, 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 муниципальную услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.».

10. Абзац четвертый пункта 10 изложить в следующей редакции:

«При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.».

11. Пункт 11 изложить в следующей редакции:

«11. 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.».

12. Подпункты «а», «е», «ж» пункта 12 изложить в следующей редакции:

«а) наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению – информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устраниния 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;

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

13. Пункт 13 после слов «руководителем органа (учреждения), предоставляющего муниципальные услуги» дополнить словами «, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра».

14. Абзац 1 пункта 14 после слов «орган (учреждение)» дополнить словами «, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра».
