

ПРАВИТЕЛЬСТВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 10 декабря 2012 г. N 620-ПП

**О ПРАВИЛАХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ЭТИМ ОРГАНАМ
УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ**

(в ред. постановлений Правительства Мурманской области
от 15.04.2013 [N 183-ПП](#), от 05.05.2014 [N 228-ПП](#))

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Мурманской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области в месячный срок со дня принятия настоящего постановления утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Губернатор
Мурманской области
М.В.КОВТУН

Утверждены
постановлением
Правительства Мурманской области
от 10 декабря 2012 г. N 620-ПП

ПРАВИЛА
**ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ЭТИМ ОРГАНАМ
УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ**

(в ред. постановлений Правительства Мурманской области
от 15.04.2013 [N 183-ПП](#), от 05.05.2014 [N 228-ПП](#))

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение

порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц при предоставлении государственных услуг по переданным им полномочиям (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 государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

д) отказ в предоставлении государственной 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;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

ж) отказ органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в исполнительный орган государственной власти Мурманской области (его территориальный орган, предоставляющий государственные услуги) либо подведомственное ему учреждение, предоставляющее государственные услуги по переданным ему полномочиям (далее - орган, учреждение соответственно), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, 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 государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. 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, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (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 государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных 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 государственную услугу, 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.

Жалобы в электронной форме, поступившие посредством Единого портала или регионального портала, принимаются Аппаратом Правительства Мурманской области.

9. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), предоставляющий государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим органом (учреждением). В случае если обжалуются решения руководителя органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

Жалоба на решения, принятые руководителем (заместителем руководителя) администрации муниципального образования Мурманской области, руководителем органа местного самоуправления Мурманской области 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.

(в ред. постановления Правительства Мурманской области от 15.04.2013 N 183-ПП)

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган (учреждение), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган (учреждение) направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) 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 государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

12. В органах (учреждениях), предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган (учреждение) в соответствии с [пунктом 10](#) настоящих Правил.

13. Органы (учреждения), предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов (учреждений), предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских 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 ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (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 органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа (учреждения).

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа (учреждения), предоставляющего государственную 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 государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа (учреждения), предоставляющего государственные 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) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен [законодательством](#) Российской Федерации.

19. 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) если в жалобе не указаны фамилия заявителя и 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.

(п. 20 в ред. [постановления](#) Правительства Мурманской области от 05.05.2014 N 228-ПП)
