

**Порядок обжалования действий (бездействия)
должностных лиц,
а также принимаемых ими решений
при исполнении государственной функции**

(Выдержка из Административного регламента исполнения государственной функции «Организация рассмотрения обращений граждан, поступающих в Правительство Мурманской области»)

5.1. Граждане имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе исполнения государственной функции по организации рассмотрения обращений граждан.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействие) должностных лиц структурного подразделения Аппарата Правительства при исполнении Административного регламента;
- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение (жалоба) на действия должностных лиц структурного подразделения Аппарата Правительства подается на имя начальника административного управления Аппарата Правительства. Обращение на действия начальника административного управления подается на имя руководителя Аппарата Правительства.

5.4. Граждане имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) по адресу, указанному в пункте 2.1.1 Административного регламента¹.

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в приложении № 3. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование государственного органа, в который направляется жалоба либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, подающего обращение;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- дату и личную подпись гражданина.

¹ Почтовый адрес для направления письменных обращений: 183006, г. Мурманск, проспект Ленина, д.75.

Номера телефонов для справок: (8152) 486-458, (8152) 486-459.

Номер телефона для сообщения о нарушениях должностными лицами Аппарата Правительства требований Административного регламента: (8152) 486-225. 3

Номер телефона для направления обращений посредством факсимильной связи: (8152) 486-450.

Официальный интернет-портал Правительства: www.gov-murman.ru.

Адрес электронной почты для направления обращений: admupr@govmurman.ru.

Адрес виртуальной приемной Губернатора Мурманской области (далее – Губернатор): www.reception.gov-murman.ru.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения гражданина лично или письменно в адрес административного управления либо в адрес Аппарата Правительства.

5.7. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если структурное подразделение Аппарата Правительства располагает этой информацией и документами.

5.8. Начальник административного управления Аппарата Правительства, руководитель Аппарата Правительства (лицо его замещающее) проводит личный прием граждан по предварительной записи.

5.9. Запись граждан на личный прием проводится должностными лицами структурного подразделения Аппарата Правительства при личном обращении или с использованием средств телефонной связи. Номера телефонов приведены в пункте 2.1.1 Административного регламента, размещены в сети Интернет на официальном интернет - портале Правительства: www.gov-turkey.gov.tr и на информационном стенде.

5.10. Должностное лицо, ответственное за запись гражданина на личный прием, информирует гражданина о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание обращения гражданина.

5.11. Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устное обращение, с согласия гражданина, на личном приеме в устной форме, если изложенные гражданином обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устного обращения осуществляется в течение 1 рабочего дня.

В случае если гражданин истребовал письменный ответ по существу поставленных в обращении при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации обращения и подготовки письменного ответа.

5.12. При рассмотрении письменного обращения (жалобы) гражданина начальник административного управления Аппарата Правительства либо руководитель Аппарата Правительства (его заместитель) назначают должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы), который в установленный сроки осуществляет все необходимые действия по рассмотрению поступившего обращения (жалобы).

5.13. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено начальником административного управления Аппарата Правительства либо

руководителем Аппарата Правительства (его заместителем) и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации.

5.14. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления дополнительных запросов другим исполнительным органам власти, органам местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения (жалобы) документов и материалов срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению начальника административного управления Аппарата Правительства либо руководителя Аппарата Правительства (его заместителя) до 30 дней.

5.15. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы), в течение одного рабочего дня направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием причин продления.

5.16. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):

- если в обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо исполнительного органа, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Аппарат Правительства или одному и тому же должностному лицу Аппарата Правительства области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

5.17. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) начальник административного управления Аппарата Правительства либо руководитель Аппарата Правительства (его заместитель) принимает решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований гражданина, направившего обращение (жалобу), оформляемое в виде мотивированного письменного ответа гражданину.

5.18. Письменный ответ подписывает начальник административного управления Аппарата Правительства либо руководитель Аппарата Правительства (его заместитель).

5.19. Уполномоченное должностное лицо передает в течение одного рабочего дня должностному лицу структурного подразделения Аппарата Правительства подписанный ответ гражданину.

5.20. Должностное лицо структурного подразделения, ответственное за регистрацию обращений производит регистрацию ответа в установленном порядке и направляет письменный ответ гражданину заказным письмом в течение 1 рабочего дня со дня подписания ответа.

5.21. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

5.22. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.23. Если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Сведения о местонахождении Правительства Мурманской области и Аппарата Правительства:

г. Мурманск, проспект Ленина, д.75.

Почтовый адрес для направления письменных обращений: 183006,

г. Мурманск, проспект Ленина, д.75.

Номера телефонов для справок: (8152) 486-458, (8152) 486-459.

Номер телефона для сообщения о нарушениях должностными лицами Аппарата Правительства требований Административного регламента: (8152)486-225. 3

Номер телефона для направления обращений посредством факсимильной связи: (8152) 486-450.

Официальный интернет-портал Правительства: www.gov-murman.ru.

Адрес электронной почты для направления обращений: admupr@govmurman.ru.

Адрес виртуальной приемной Губернатора Мурманской области: www.reception.gov-murman.ru.

График (режим) приема должностными лицами структурного подразделения Аппарата Правительства:

понедельник - четверг 9.00 – 17.00

пятница 9.00 – 16.00

обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

в предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 16.00 часов.

суббота выходной

воскресенье выходной