



**АДМИНИСТРАЦИЯ КЕЖЕМСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.12.2018

№ 936-п

г. Кюдинск

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг

В соответствии со ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных ч. 1.1 ст. 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», руководствуясь ст.ст. 17, 18, 30.3, 32 Устава Кежемского района ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг согласно приложению.

2. Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию в газете «Кежемский Вестник».

Исполняющий полномочия  
Главы района

С.А. Говорская

Приложение  
к постановлению Администрации района  
от 13.12.2018 № 936-п

## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг») устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на деятельность муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — многофункциональный центр) и его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

### **2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ**

2.1. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в органы местного самоуправления, муниципальное учреждение, предоставляющие муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), многофункциональный центр с запросом о предоставлении муниципальной услуги, запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2.2. 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Кежемского района для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Кежемского района для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Кежемского района. 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Кежемского района;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра или работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного соответствующим административным регламентом предоставления муниципальной услуги 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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, законами и иными нормативными правовыми актами края. 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ЖАЛОБЫ

#### 3.1. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо

муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

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

3.2. Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника многофункционального центра, а также членов его семьи.

#### 4. ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

4.1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) органом, предоставляющим муниципальные услуги, в месте, где заявитель подал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги;

б) многофункциональным центром;

в) вышестоящим органом, в подчинении которого находится орган, предоставляющий муниципальную услугу;

г) органом местного самоуправления, осуществляющим функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), в месте его фактического нахождения.

4.3. Время приема жалоб в органе, предоставляющем муниципальные услуги, многофункциональном центре должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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

4.4. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

4.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. При подаче через многофункциональный центр жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего либо руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

4.7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

4.8. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральными законами установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Постановления не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

## 5. ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, РАССМАТРИВАЮЩИЕ ЖАЛОБЫ

5.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностным лицом этого органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.2. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, определяется органом, предоставляющим муниципальные услуги, и обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями главы 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг» и настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с требованиями пунктов 6, 7 настоящего Положения.

## 6. ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА И ОРГАНЫ, РАССМАТРИВАЮЩИЕ ЖАЛОБЫ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

6.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается на имя Главы района.

6.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, подается в орган местного самоуправления, осуществляющий полномочия учредителя соответствующего муниципального учреждения.

6.3. В случае отсутствия вышестоящего органа жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением.

## 7. ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА, РАССМАТРИВАЮЩИЕ ЖАЛОБЫ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, РАБОТНИКА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

7.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра и рассматривается руководителем учредителя многофункционального центра или заместителем руководителя учредителя многофункционального центра, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

7.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается в многофункциональный центр и рассматривается руководителем многофункционального центра.

## 8. СРОКИ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

8.1. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее

регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены должностным лицом или органом, уполномоченными на ее рассмотрение, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра.

8.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, или его должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.3. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с требованиями пунктов 6, 7 настоящего Постановления, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, за исключением случаев направления жалоб через многофункциональный центр в соответствии с требованиями пункта 4 настоящего Положения.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме или (и) электронной форме информируют заявителя о направлении жалобы на рассмотрение.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

## 9. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

9.1. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, в которые поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;



г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, которые уполномочены на ее рассмотрение, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с их компетенцией.

9.2. При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают пояснения и (или) материалы по существу доводов жалобы от органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

При рассмотрении жалобы учредителем многофункционального центра запрашиваются пояснения и (или) материалы по существу доводов жалобы от многофункционального центра, решения, действия (бездействие) которого обжалуются.

При рассмотрении жалобы руководителем многофункционального центра запрашиваются пояснения и (или) материалы по существу доводов жалобы от работника многофункционального центра, решения, действия (бездействие) которого обжалуются.

9.3. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, должностные лица органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальные служащие, многофункциональный центр, работники многофункционального центра, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа, уполномоченных на рассмотрение жалобы, учредителя многофункционального центра обязаны в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений органы, предоставляющие муниципальные услуги, должностные лица органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальные служащие, многофункциональный центр, работники многофункционального центра, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа, уполномоченных на рассмотрение жалобы, учредителя многофункционального центра обязаны в течение 2 рабочих дней со дня получения запроса представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

## 10. РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

10.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении:

а) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и района, а также в иных формах;

б) отказывают в удовлетворении жалобы.

10.2. Решение, указанное в подпункте 10.1, принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или органа, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

10.3. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица и (или) органа, уполномоченных на рассмотрение жалобы, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра с учетом требований, установленных Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

10.4. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, рассмотревшего жалобу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, работнике многофункционального центра, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (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 муниципальной услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании

муниципальной услуги, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

з) информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

10.5. В орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, направляется уведомление о рассмотрении жалобы, в котором, в случае удовлетворения жалобы, сообщается о необходимости устранения нарушений прав заявителя, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврате заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и Кежемского района.

10.6. В случае удовлетворения жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, края и Кежемского района.

10.7. Должностное лицо, служащий, работник многофункционального центра, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, вправе ознакомиться с уведомлением о рассмотрении жалобы.

## 11. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ЖАЛОБЫ

11.1. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают 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 в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11.2. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника многофункционального центра, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) наименование юридического лица и (или) адрес).

11.3. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

11.4. Если почтовый адрес заявителя не указан или не поддается прочтению, письменный ответ на бумажном носителе заявителю не направляется.