Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 9 января 2013 г. N 2

О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ,

И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийскаот 24.10.2016 N 1101) |

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг":

1. Утвердить [Порядок](#P33) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации города Ханты-Мансийска согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в срок до 01 января 2013 года определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - уполномоченные лица).

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Ханты-Мансийска Пенчукова К.Л.

Глава Администрации

города Ханты-Мансийска

М.П.РЯШИН

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от 09.01.2013 N 2

ПОРЯДОК

ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ,

И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

(ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийскаот 24.10.2016 N 1101) |

1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих муниципальные услуги, государственные услуги, переданные в установленном порядке для исполнения законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - государственная услуга), должностных лиц органов Администрации, муниципальных служащих (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ).

3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные и государственные услуги, либо муниципальных служащих.

4. Жалоба подается в орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме. Жалоба должна содержать информацию, предусмотренную частью 5 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ.

5. В случае обжалования решения руководителя органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, жалоба подается заместителю Главы Администрации города Ханты-Мансийска, в ведении которого находится соответствующий орган Администрации города Ханты-Мансийска.

6. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, их должностных лиц, муниципальных служащих, при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ и Порядком, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

(п. 6 введен постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101)

7. Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

(пп. "б" в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101)

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.

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, в месте предоставления государственной или муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной или муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной или муниципальной услуги).

9. Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальных услуг.

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

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

а) официального информационного портала органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(пп. "в" введен постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101)

12. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 6](#P50) настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

13. В случае подачи заявителем жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) последний обеспечивает ее передачу в орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющим государственную или муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

14. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком органом Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющем государственную или муниципальную услугу.

15. В случае, если жалоба подана заявителем в орган Администрации города Ханты-Мансийска, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями [пункта 4](#P46) настоящего Порядка, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющем государственную или муниципальную услугу.

16. Орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, обеспечивает:

а) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих Администрации города Ханты-Мансийска посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска, на Едином портале;

б) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих Администрации города Ханты-Мансийска, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

в) оснащение мест приема жалоб.

(пп. "в" в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101)

г) утратил силу. - Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101.

17. Жалоба, поступившая в орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, 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, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (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.

18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 11](#P61) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

(в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101)

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого 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 государственной или муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

(абзац введен постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 24.10.2016 N 1101)

22. Орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

23. Орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.