ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2019 №\_\_\_\_\_\_

О внесении изменений в постановление

Администрации города Ханты-Мансийска

от 09.01.2013 №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»

В целях приведения муниципальных правовых актов города Ханты-Мансийска в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска:

1.Внести в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 09.01.2013 №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» (далее-постановление) следующие изменения:

1.1.В заголовке постановления после слов «муниципальных служащих» дополнить словами «, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников».

1.2.Пункт 1 постановления изложить в новой редакции:

**«**1.Утвердить 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, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников, согласно приложению к настоящему постановлению.».

2.Внести изменения в приложение к настоящему постановлению изложив приложение, к нему в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

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

Глава города

Ханты-Мансийска М.П.Ряшин

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

**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, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников (далее - Порядок)**

1.Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих муниципальные и государственные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее - МФЦ Югры) и его работников (далее также- жалобы).

 2.Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон №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, их должностных лиц, муниципальных служащих многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Югры (далее - многофункциональный центр) и его работников.

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 №210-ФЗ.

5.В случае если обжалуются решения руководителя органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, жалоба направляется заместителю Главы города Ханты-Мансийска, в ведении которого находится соответствующий орган Администрации города Ханты-Мансийска, и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

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 №210-ФЗ и Порядком, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Жалоба на решения, действия (бездействие) МФЦ Югры либо его руководителя подается для рассмотрения в Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта Департамента экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Единого и регионального порталов, системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Жалоба на решения, действия (бездействие) работников МФЦ Югры подается для рассмотрения его руководителю в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта МФЦ Югры, Единого и регионального порталов, системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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);

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, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, МФЦ Югры в месте предоставления государственной или муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной или муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной государственной или муниципальной услуги.

9.Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления государственных и муниципальных услуг органами Администрации города Ханты-Мансийска, МФЦ Югры.

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, многофункционального центра, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б)федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие), многофункциональных центров и их должностных лиц, и работников);

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», (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

12.При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 7 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 на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг 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.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в исполнительном органе государственной власти автономного округа, предоставляющем государственную услугу.

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, либо многофункциональный центр, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями [пункта 4](#P47) настоящего Порядка, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган предоставляющий государственные или муниципальные услуги (далее - уполномоченный орган), о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в органе Администрации города Ханты-Мансийска.

15.1.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.06.2010 №102-оз «Об административных правонарушениях» или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

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

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, многофункционального центра, 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, многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

в)оснащение мест приема жалоб.

г)заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

МФЦ Югры обеспечивает:

а)оснащение мест приема жалоб;

б)информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра или его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на его официальном сайте, на Едином портале;

в)консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра или его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

17.Жалоба, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки не установлены органом Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

В случае обжалования отказа органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица либо МФЦ Югры и его работников 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 №210-ФЗ орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, МФЦ Югры, принимают решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, МФЦ Югры, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

При удовлетворении жалобы орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, МФЦ Югры, принимают 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 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

20.В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а)наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, многофункционального центра, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

б)номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, руководителе либо 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 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, руководителем МФЦ Югры.

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 или уполномоченного на рассмотрение жалобы органа Администрации города Ханты-Мансийска предоставляющего государственную или муниципальную услугу, многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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