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,

АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО

ОКРУГА - ЮГРЫ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЮГРЫ" И ЕГО РАБОТНИКОВ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации города Ханты-Мансийскаот 24.10.2016 N 1101, от 27.04.2018 N 318, от 16.04.2019 N 420) |

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](#P38) 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.

(п. 1 в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 16.04.2019 N 420)

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 настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Ханты-Мансийска Есину М.В.

(п. 4 в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 27.04.2018 N 318)

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, АВТОНОМНОГО

УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

"МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЮГРЫ" И ЕГО РАБОТНИКОВ

(ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления Администрации города Ханты-Мансийскаот 16.04.2019 N 420) |

1. Настоящий Порядок определяет особенности 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" (далее - МФЦ Югры) и его работников (далее - жалобы).

2. Действие настоящего Порядка 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 N 210-ФЗ).

3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае, если федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих либо МФЦ Югры 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 N 210-ФЗ.

5. В случае если обжалуются решения руководителя органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, жалоба направляется первому заместителю Главы города Ханты-Мансийска, заместителю Главы города Ханты-Мансийска, координирующему деятельность соответствующего органа 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 N 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, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), 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.

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 портала, 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, предоставляющими 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 в сети Интернет, сайта МФЦ Югры;

б) Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ Югры и их должностных лиц и работников);

в) системы досудебного обжалования (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ Югры и их должностных лиц и работников).

12. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 7](#P59) 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 МФЦ Югры, 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 МФЦ Югры и Администрацией города Ханты-Мансийска (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 органе Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющем государственную или муниципальную услугу.

14. В случае если жалоба подана заявителем в орган Администрации города Ханты-Мансийска либо МФЦ Югры, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями [пункта 4](#P54) 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 уполномоченном органе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15. Орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, обеспечивает:

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

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

в) оснащение мест приема жалоб;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ Югры 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) МФЦ Югры или его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на его официальном сайте, на Едином портале;

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

16. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение 15 рабочих 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 государственную или муниципальную услугу, его должностного лица, 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.

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий государственную и муниципальную услугу, МФЦ Югры принимают решение об 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 государственную или муниципальную 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.

18. 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](#P69) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, МФЦ Югры, 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 МФЦ Югры, решение или действие (бездействие) которых 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 или муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается первым заместителем Главы города Ханты-Мансийска, уполномоченным на рассмотрение жалобы заместителем Главы города Ханты-Мансийска, координирующим деятельность соответствующего органа Администрации города Ханты-Мансийска, должностным лицом органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего государственную или муниципальную 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, МФЦ Югры, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. Орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, МФЦ Югры отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения 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.

22. Орган Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, 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 (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.