

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « |  | » |  | 20 |  | г. |  | № |  |

О внесении изменения

в некоторые муниципальные

правовые акты

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города от 25.04.2018 № 2942 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа город Сургут, их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального казенного учреждения «Много-функциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» и его работников», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Внести изменение в следующие постановления Администрации города:

- от 13.10.2011 № 6884 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (с изменениями от 24.07.2012 № 5619, 11.02.2013 № 786, 03.12.2013 № 8733, 25.06.2015 № 4325, 08.04.2016 № 2652, 22.07.2016 № 5547, 09.03.2017 № 1510, 27.11.2017 № 10265);

- от 09.04.2012 № 2368 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений из реестра муниципального имущества» (с изменениями от 28.01.2013 № 426, 31.05.2013 № 3696, 02.07.2014 № 4468, 28.10.2015 № 7574, 14.01.2016 № 127, 08.04.2016 № 2652, 28.07.2016 № 5659, 06.12.2017 № 10667);

- от 12.12.2012 № 9476 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на право органи-зации розничного рынка» (с изменениями от 06.08.2013 № 5630, 28.05.2014 № 3571, 29.04.2015 № 2883, 04.02.2016 № 691, 08.04.2016 № 2652, 01.08.2016 № 5777, 20.09.2016 № 7032, 16.06.2017 № 5071, 04.12.2017 № 10546, 04.04.2018 № 2161);

- от 31.01.2014 № 647 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» (с изменениями от 30.06.2014 № 4365, 08.04.2016 № 2652, 22.09.2016 № 7075, 07.12.2017 № 10708);

- от 31.01.2014 № 648 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» (с изменениями от 04.07.2014 № 4545, 08.04.2016 № 2652, 26.09.2016 № 7165, 04.12.2017 № 10543);

- от 06.04.2015 № 2318 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду» (с изменениями от 08.04.2016 № 2652, 16.08.2016 № 6162, 26.10.2016 № 7938, 27.03.2018 № 1983);

- от 14.02.2017 № 891 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятель- ности»;

- от 22.02.2017 № 1115 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (с изменениями от 29.11.2017 № 10340);

- от 13.03.2017 № 1608 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, в аренду без проведения торгов» (с измене-ниями от 16.04.2018 № 2576);

- от 13.03.2017 № 1609 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, без проведения торгов» (с изменениями от 13.04.2018 № 2569);

- от 15.03.2017 № 1681 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций»;

- от 17.03.2017 № 1763 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, в постоянное (бессрочное) пользование» (с изменениями от 13.04.2018 № 2568);

- от 19.05.2017 № 4132 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории муниципального образования городской округ город Сургут» (с изменениями от 23.10.2017 № 9096, 21.05.2018 № 3648);

- от 22.05.2017 № 4203 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории муниципального образования городской округ город Сургут» (с изменениями от 23.10.2017 № 9091, 17.04.2018 № 2654);

- от 31.05.2017 № 4486 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, в безвозмездное пользование» (с изменениями от 13.04.2018 № 2567);

- от 18.07.2017 № 6217 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение» (с изменениями от 12.12.2017 № 10865);

- от 20.12.2017 № 11315 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача градостроительного плана земельного участка»;

- от 12.02.2018 № 1013 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Передача гражданами в муниципа-льную собственность приватизированных жилых помещений»;

- от 28.03.2018 № 2059 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования»:

раздел V приложений к указанным постановлениям изложить в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

2. Внести изменение в следующие постановления Администрации города:

- от 29.07.2011 № 4883 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» (с изменениями от 01.06.2012 № 4096, 12.02.2013 № 865, 15.07.2014 № 4877, 06.08.2015 № 5446, 29.03.2016 № 2218, 08.04.2016 № 2652, от 15.11.2017 № 9737, 04.05.2018 № 3132);

- от 16.08.2011 № 5315 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» (с изменениями от 12.03.2012 № 1511, 20.11.2012 № 8958, 08.05.2013 № 3048, 16.07.2013 № 5102, 30.06.2014 № 4368, 18.07.2014 № 4977, 13.05.2015 № 3121, 23.10.2015 № 7490, 12.02.2016 № 980, 08.04.2016 № 2652, 12.09.2017 № 7895, 07.05.2018 № 3200);

- от 05.10.2011 № 6594 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на передачу прав и обязанностей по договору аренды земельного участка третьему лицу, передачу прав аренды земельного участка в залог, передачу арендованного земельного участка в субаренду» (с изменениями от 09.04.2012 № 2320, 27.09.2012 № 7505, 05.02.2013 № 688, 20.05.2013 № 3254, 22.07.2013 № 5285, 30.06.2014 № 4366, 03.12.2015 № 8356, 20.02.2016 № 1245, 08.04.2016 № 2652, 26.12.2016 № 9429, 21.05.2018 № 3650);

- от 20.04.2012 № 2746 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (с изменениями от 03.06.2013 № 3745, 27.01.2014 № 520, 07.03.2014 № 1536, 02.07.2014 № 4461, 04.08.2014 № 5356, 17.02.2015 № 1033, 03.11.2015 № 7700, 03.12.2015 № 8360, 29.02.2016 № 1479, 08.04.2016 № 2652, 22.08.2016 № 6334, 19.10.2016 № 7807, 27.04.2017 № 3417, 03.10.2017 № 8559, 04.04.2018 № 2240, 19.04.2018 № 2685);

- от 30.07.2012 № 5742 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача согласия и оформление документов по обмену жилыми помещениями по договорам социального найма» (с изменениями от 14.11.2012 № 8769, 16.05.2013 № 3165, 16.07.2013 № 5093, 23.09.2013 № 6804, 05.12.2013 № 8790, 02.07.2014 № 4466, 17.06.2015 № 4164, 06.10.2015 № 7003, 05.11.2015 № 7722, 08.04.2016 № 2652, 22.04.2016 № 3038, 24.08.2016 № 6401, 06.10.2016 № 7413, 11.09.2017 № 7881, 28.02.2018 № 1401);

- от 17.09.2012 № 7186 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на снос или пересадку зеленых насаждений» (с изменениями от 11.01.2013 № 78, 08.05.2013 № 3052, 23.09.2013 № 6804, 11.12.2013 № 8924, 24.06.2014 № 4216, 09.09.2014 № 6216, 23.12.2014 № 8732, 20.01.2015 № 204, 01.06.2015 № 3635, 12.11.2015 № 7884, 24.12.2015 № 9042, 08.04.2016 № 2652, 20.05.2016 № 3750, 30.08.2016 № 6543, 16.11.2016 № 8402, 20.12.2016 № 9245, 17.10.2017 № 8929, 12.03.2018 № 1594);

- от 24.12.2012 № 9898 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оформление разрешения на вселение в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда» (с изменениями от 17.04.2013 № 2629, 16.07.2013 № 5094, 04.07.2014 № 4549, 23.03.2015 № 1937, 02.07.2015 № 4568, 06.11.2015 № 7751, 08.04.2016 № 2652, 21.04.2016 № 3018, 24.08.2016 № 6403, 11.09.2017 № 7883, 18.05.2018 № 3597);

- от 05.02.2013 № 640 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача специального разрешения на движение тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства по автомобильным дорогам местного значения городского округа город Сургут» (с изменениями от 04.07.2013 № 4696, 23.09.2013 № 6804, 06.02.2014 № 869, 31.07.2014 № 5319, 12.03.2015 № 1643, 29.12.2015 № 9208, 11.03.2016 № 1713, 08.04.2016 № 2652, 27.06.2016 № 4767, 08.02.2017 № 715, 28.07.2017 № 6701);

- от 20.02.2013 № 1057 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оформление и выдача договоров социального найма» (с изменениями от 05.09.2013 № 6377, 02.07.2014 № 4463, 19.03.2015 № 1805, 25.01.2016 № 405, 08.04.2016 № 2652, 22.09.2016 № 7072, 08.09.2017 № 7862);

- от 26.02.2013 № 1194 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и документов для постановки граждан на учет для предоставления в собственность земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (с изменениями от 28.05.2013 № 3527, 03.09.2013 № 6336, 02.10.2013 № 7071, 18.04.2014 № 2615, 02.07.2014 № 4456, 04.08.2014 № 5354, 28.12.2015 № 9139, 17.03.2016 № 1871, 08.04.2016 № 2652, 18.04.2017 № 2947, 28.04.2018 № 3041);

- от 03.07.2013 № 4649 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Присвоение объекту адресации адреса, аннулирование его адреса» (с изменениями от 23.09.2013 № 6804, 28.01.2014 № 572, 30.06.2014 № 4369, 15.07.2015 № 4936, 22.03.2016 № 2001, 08.04.2016 № 2652, 27.11.2017 № 10273);

- от 22.08.2013 № 6060 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Уведомительная регистрация трудового договора, заключаемого между работником и работодателем – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, изменений в трудовой договор, факта прекращения трудового договора» (с изменениями от 04.07.2014 № 4543, 19.02.2016 № 1201, 08.04.2016 № 2652, 12.09.2016 № 6812, 27.03.2017 № 2042, 13.03.2018 № 1629);

- от 03.10.2013 № 7146 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Внесение изменений в правила землепользования и застройки» (с изменениями от 04.07.2014 № 4546, 08.04.2016 № 2652, 15.09.2016 № 6914, 01.03.2017 № 1288);

- от 25.12.2014 № 8857 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (с изменениями от 25.12.2015 № 9067, 19.02.2016 № 1244, 08.04.2016 № 2652, 18.07.2016 № 5361, 18.10.2016 № 7752, 28.04.2018 № 3045);

- от 17.02.2015 № 1032 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования земельными участками, находящимися в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена» (с изменениями от 06.07.2015 № 4669, 03.12.2015 № 8347, 04.02.2016 № 692, 08.04.2016 № 2652, 15.06.2016 № 4478, 10.03.2017 № 1565 13.04.2018 № 2570);

- от 08.06.2015 № 3886 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков гражданам для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства» (с изменениями от 02.12.2015 № 8302, 18.02.2016 № 1198, 08.04.2016 № 2652, 14.04.2016 № 2820, 26.10.2016 № 7935, 29.03.2017 № 2103);

- от 09.07.2015 № 4747 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма» (с изменениями от 03.12.2015 № 8353, 08.04.2016 № 2652, 23.06.2017 № 5340, 16.11.2017 № 9814, 27.03.2018 № 2007);

- от 21.07.2015 № 5082 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием документов, постановка на учет граждан для предоставления муниципального жилого помещения по договору коммерческого найма, договору поднайма» (с изменениями от 23.12.2015 № 8963, 08.04.2016 № 2652, 08.09.2016 № 6723, 03.10.2017 № 8558);

- от 04.08.2015 № 5384 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предварительное согласование предоставления земельного участка» (с изменениями от 03.12.2015 № 8361, 08.04.2016 № 2652, 22.08.2016 № 6336, 07.11.2016 № 8235, 10.03.2017 № 1564);

- от 16.09.2015 № 6453 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Заключение договоров купли-продажи жилых помещений, занимаемых гражданами по договорам коммерческого найма, а также договорам поднайма, заключенным в соответствии с договорами аренды» (с изменениями от 14.01.2016 № 165, 08.04.2016 № 2652, 08.09.2016 № 6720, 12.12.2016 № 9026, 08.09.2017 № 7872, 23.05.2018 № 3756);

- от 16.09.2015 № 6457 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования» (с измене-ниями 11.02.2016 № 936, 08.04.2016 № 2652, 08.09.2016 № 6724, 24.10.2016 № 7895, 25.09.2017 № 8345, 24.05.2018 № 3757);

- от 16.09.2015 № 6466 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время в части предоставления детям, проживающим на территории муниципального образования, путевок в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» (с изменениями от 22.03.2016 № 2004, 08.04.2016 № 2652, 20.06.2016 № 4560, 19.10.2016 № 7784, 24.07.2017 № 6484, 10.01.2018 № 53);

- от 30.09.2015 № 6852 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оформление и заключение договоров социального найма, купли-продажи, коммерческого найма на освободившиеся муниципальные жилые помещения в коммунальных квартирах» (с изменениями от 28.01.2016 № 505, 08.04.2016 № 2652, 12.09.2016 № 6813, 20.12.2016 № 9248, 15.06.2017 № 4981, 12.02.2018 № 1015, 11.05.2018 № 3322);

- от 18.12.2015 № 8791 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договорам найма» (с изменениями от 08.04.2016 № 2652, 31.08.2016 № 6551, 02.09.2016 № 6655, 26.09.2016 № 7204, 07.11.2017 № 9572, 15.05.2018 № 3444);

- от 14.04.2016 № 2822 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление архивных справок, архивных выписок, копий архивных документов» (с изменениями от 07.11.2017 № 9483, 04.05.2018 № 3133);

- от 24.11.2016 № 8635 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения (согласия) нанимателю жилого помещения муниципального жилищного фонда социального использования на условиях договора социального найма на вселение других граждан в качестве членов семьи, проживающих совместно с нанимателем» (с изменениями от 12.07.2017 № 6040, 28.04.2018 № 3046):

раздел 5 приложений к указанным постановлениям изложить в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

3. Внести изменение в постановление Администрации города от 17.03.2016 № 1873 «О порядке разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (с изменениями от 28.06.2016 № 4812, 07.02.2018 № 906), дополнив пункт 3.13 раздела 3 приложения к постановлению абзацем вторым следующего содержания:

«Заключение об оценке регулирующего воздействия на проект постанов- ления об утверждении административного регламента не требуется».

4. Управлению по связям с общественностью и средствами массовой информации опубликовать настоящее постановление в средствах массовой инфор- мации и разместить на официальном портале Администрации города.

5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава города В.Н. Шувалов

Приложение 1

к постановлению

Администрации города

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

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих, а также муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МКУ «МФЦ г. Сургута) и его работников при предоставлении муниципальной услуги (далее − жалоба).

2. Действие настоящего раздела административного регламента распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=A74424F1B21DC433DB82B741C94B7F9D7979941C1C5FE128D299E034A2d4GFF) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, через МКУ «МФЦ г. Сургута», а также может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в электронной форме может быть направлена посредством электронной почты, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала Администрации города, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», а также 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).

4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо наименование МКУ «МФЦ г. Сургута», фамилию, имя, отчество его работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего либо МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего либо МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется один из следующих документов:

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МКУ «МФЦ г. Сургута» в секторах информирования и ожидания МКУ «МФЦ г. Сургута» и его структу-рных подразделений.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы МКУ «МФЦ г. Сургута».

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящего раздела административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается заместителем Главы города, курирующим соответствующую сферу, в порядке, предусмотренном настоящим разделом административного регламента.

При отсутствии заместителя Главы города, курирующего соответствующую сферу, жалоба рассматривается Главой города, а в период его отсутствия – высшим должностным лицом Администрации города, исполняющим обязан- ности по руководству деятельностью Администрации города.

10. Жалоба на решение и действия (бездействие) работника МКУ «МФЦ г. Сургута» рассматривается директором МКУ «МФЦ г. Сургута». Жалобы на решения и действия (бездействие) МКУ «МФЦ г. Сургута» рассматриваются заместителем Главы города, курирующим деятельность МКУ «МФЦ г. Сургута».

При отсутствии заместителя Главы города, курирующего деятельность МКУ «МФЦ г. Сургута», жалоба рассматривается Главой города, а в период его отсутствия – высшим должностным лицом Администрации города, исполняющим обязанности по руководству деятельностью Администрации города.

11. В случае если жалоба подана заявителем в орган или в МКУ «МФЦ г. Сургута», в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 9, 10 настоящего раздела административного регламента, указанный орган либо МКУ «МФЦ г. Сургута» в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

12. В случае если через МКУ «МФЦ г. Сургута» подается жалоба на решение и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, МКУ «МФЦ г. Сургута» обеспечивает ее передачу в соответствующий орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МКУ «МФЦ г. Сургута» и Администрацией города, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

13. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги либо запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесуде-бное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Феде- рации, муниципальными правовыми актами;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесуде-бное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

14. Заявитель вправе запрашивать и получать в органе, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обосно- вания и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

15. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, МКУ «МФЦ г. Сургута» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должно-стные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 11 раздела 5 настоящего административного регламента.

16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

17. Органы, предоставляющие муниципальную услугу, МКУ «МФЦ г. Сургута» обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должно-стных лиц, муниципальных служащих, МКУ «МФЦ г. Сургута» и его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном портале Администрации города, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должно-стных лиц, муниципальных служащих, МКУ «МФЦ г. Сургута» и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- формирование и представление ежеквартально заместителю Главы города, курирующему соответствующую сферу, отчетности о полученных и рассмо-тренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетво-ренных жалоб).

18. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган или МКУ «МФЦ г. Сургута», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15-и рабочих дней со дня ее регистрации.

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 жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

19. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо или МКУ «МФЦ г. Сургута» принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, должностного лица или МКУ «МФЦ г. Сургута».

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо или МКУ «МФЦ г. Сургута» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 19 раздела 5 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо МКУ «МФЦ г. Сургута», рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае признания жалобы обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в абзаце втором пункта 21 раздела 5 настоящего административного регламента.

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.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требова-ниями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

25. Все решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих, а также МКУ «МФЦ г. Сургута и его работников заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 2

к постановлению

Администрации города

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих, а также муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МКУ «МФЦ г. Сургута) и его работников при предоставлении муниципальной услуги (далее − жалоба).

5.2. Действие настоящего раздела административного регламента распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=A74424F1B21DC433DB82B741C94B7F9D7979941C1C5FE128D299E034A2d4GFF) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государст- венных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, через МКУ «МФЦ г. Сургута», а также может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в электронной форме может быть направлена посредством электронной почты, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала Администрации города, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», а также 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).

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо наименование МКУ «МФЦ г. Сургута», фамилию, имя, отчество его работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего либо МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего либо МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществ- ление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется один из следующих документов:

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МКУ «МФЦ г. Сургута» в секторах информирования и ожидания МКУ «МФЦ г. Сургута» и его структурных подразделений.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы МКУ «МФЦ г. Сургута».

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 раздела 5 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается заместителем Главы города, курирующим соответствующую сферу, в порядке, предусмотренном настоящим разделом административного регламента.

При отсутствии заместителя Главы города, курирующего соответствующую сферу, жалоба рассматривается Главой города, а в период его отсутствия – высшим должностным лицом Администрации города, исполняющим обязанности по руководству деятельностью Администрации города.

5.10. Жалоба на решение и действия (бездействие) работника МКУ «МФЦ г. Сургута» рассматривается директором МКУ «МФЦ г. Сургута». Жалобы на решения и действия (бездействие) МКУ «МФЦ г. Сургута» рассматриваются заместителем Главы города, курирующим деятельность МКУ «МФЦ г. Сургута».

При отсутствии заместителя Главы города, курирующего деятельность МКУ «МФЦ г. Сургута», жалоба рассматривается Главой города, а в период его отсутствия – высшим должностным лицом Администрации города, исполняющим обязанности по руководству деятельностью Администрации города.

5.11. В случае если жалоба подана заявителем в орган или в МКУ «МФЦ г. Сургута», в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 5.9, 5.10 раздела 5 настоящего административного регламента, указанный орган либо МКУ «МФЦ г. Сургута» в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.12. В случае если через МКУ «МФЦ г. Сургута» подается жалоба на решение и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего МКУ «МФЦ г. Сургута» обеспечивает ее передачу в соответствующий орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МКУ «МФЦ г. Сургута» и Администрацией города, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.13. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги либо запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесуде-бное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Феде- рации, муниципальными правовыми актами;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесуде-бное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Сургута» или его работника возможно в случае, если на МКУ «МФЦ г. Сургута» возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.14. Заявитель вправе запрашивать и получать в органе, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обосно- вания и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

5.15. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, МКУ «МФЦ г. Сургута» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должнос-тные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.11 раздела 5 настоящего административного регламента.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступ- ления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.17. Органы, предоставляющие муниципальную услугу, МКУ «МФЦ г. Сургута» обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должно-стных лиц, муниципальных служащих, МКУ «МФЦ г. Сургута» и его работ- ников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном портале Администрации города, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должно-стных лиц, муниципальных служащих, МКУ «МФЦ г. Сургута» и его работ- ников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- формирование и представление ежеквартально заместителю Главы города, курирующему соответствующую сферу, отчетности о полученных и рассмот- ренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетво- ренных жалоб).

5.18. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган или МКУ «МФЦ г. Сургута», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15-и рабочих дней со дня ее регистрации.

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 жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.19. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо или МКУ «МФЦ г. Сургута» принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, должностного лица или МКУ «МФЦ г. Сургута».

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо или МКУ «МФЦ г. Сургута» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.20. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.19 раздела 5 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо МКУ «МФЦ г. Сургута», рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае признания жалобы обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в абзаце втором пункта 5.21 раздела 5 настоящего административного регламента.

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.

5.23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.25. Все решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих, а также МКУ «МФЦ г. Сургута и его работников заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.