МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 09 | » | 02 | 20 | 21 |  |  | № | 906 |

Об утверждении порядка

подачи и рассмотрения жалоб

на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления

города Сургута и их должностных

лиц, муниципальных служащих

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц,   
федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями   
по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16   
Федерального закона «Об организации предоставления государственных   
и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных   
центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работ-ников», Уставом города Сургута, решением Думы города от 10.12.2020   
№ 675-VI ДГ «О назначении исполняющего обязанности Главы города Сургута», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Сургута и их должно-стных лиц, муниципальных служащих согласно приложению.

2. Структурным подразделениям Администрации города, предоставля-ющим муниципальные услуги, в срок до 01.05.2021 внести в административные регламенты предоставления муниципальных услуг изменения в целях   
приведения их в соответствие с настоящим постановлением.

3. Признать утратившими силу постановления 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 «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города   
Сургута» и его работников»;

- от 16.10.2019 № 7725 «О внесении изменений в постановление 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 «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» и его работников»;

- от 11.09.2020 № 6435 «О внесении изменений в постановление 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 «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» и его работников».

4. Управлению массовых коммуникаций разместить настоящее постановление на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

5. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» опубликовать настоящее постановление в газете «Сургутские ведомости».

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

7. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

И.о. Главы города А.Н. Томазова

Приложение

к постановлению

Администрации города

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

Порядок

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

органов местного самоуправления города Сургута и их должностных лиц,

муниципальных служащих

1. Настоящий порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения   
и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа город Сургут и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее –   
порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение   
порядка предоставления муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых при осуществлении Администрацией города отдельных   
государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – государственные услуги), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации города, ее структурных подразделений (далее – органы)   
и должностных лиц, муниципальных служащих, при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – услуги).

2. Действие настоящего порядка распространяется на жалобы, поданные   
с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – жалобы).

Действие настоящего порядка не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) филиала автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее – филиал МФЦ) и его работ-ников регламентирован [постановлением](consultantplus://offline/ref=A171E40D6D7A99807231C75EEA691A4831891667814F5A316734273114EB1AF580815BB52DDB8E43EC057B34855225991Cx5H1G) Правительства Ханты-Мансийского   
автономного округа – Югры от 02.11.2012 № 431-п «О Порядке подачи   
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных   
органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц,   
государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников».

В отношении государственных услуг настоящий порядок применяется с учетом положений административных регламентов предоставления соответствующих государственных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, через   
филиал МФЦ, 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 государ-  
ственной 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 услугу, должностного лица   
органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, 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 услугу, его должностного лица, муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением   
и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, муниципального служащего. 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, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подпи-  
санная 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 услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо   
в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления   
услуг.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется филиалом МФЦ   
в секторах информирования и ожидания филиала МФЦ и его структурных   
подразделений.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы   
филиала МФЦ.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные   
в [пункте 5](#sub_1055) настоящего порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен   
законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверя-ющий личность заявителя, не требуется.

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

В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставля-ющего услугу, жалоба рассматривается Главой города в порядке, предусмот-  
ренном настоящим порядком.

10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию   
которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 9](#sub_1059) настоящего порядка, указанный орган 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.

11. В случае, если через филиал МФЦ подается жалоба на решение   
и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица, муниципального служащего, филиал МФЦ обеспечивает ее передачу   
в соответствующий орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между филиалом автономного учреждения Ханты-  
Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе   
Сургуте и Администрацией города.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги либо запроса о предоставлении нескольких услуг;

- требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых   
не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

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

- отказ в предоставлении 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;

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

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных   
в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления услуги, если основания приостанов-  
ления 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;

- требование у заявителя при предоставлении услуги документов   
или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев,   
предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](garantF1://12077515.7014) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

14. В органе, предоставляющем услугу, определяются уполномоченные   
на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего порядка;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 10](#sub_1511) настоящего порядка.

15. 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 соответствующие материалы в органы   
прокуратуры.

16. Орган, предоставляющий услугу, филиал МФЦ обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;

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

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений   
и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, филиала МФЦ и его работников, в том числе   
по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- орган предоставляющий услугу, обеспечивает формирование и представление ежеквартально заместителю Главы города, ответственному за качество предоставления муниципальных услуг в городе Сургуте, отчетности о полу-  
ченных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных   
и неудовлетворенных жалоб).

17. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня   
ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 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.

18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7   
статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток   
и ошибок в выданных в результате предоставления 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.

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

19. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного   
в [пункте 18](#sub_1519) настоящего порядка, 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.

20. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе   
заявителю, указанном в [пункте](#sub_1520) 19 настоящего порядка, дается информация   
о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях   
незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги,   
а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается   
информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить   
заявителю в целях получения услуги.

21. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению   
в ответе заявителю, указанном в [пункте 19](#sub_1520) настоящего порядка, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация   
о порядке обжалования принятого решения.

22. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего услугу, 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 выяв-  
ленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в абзаце   
втором пункта 22 настоящего порядка.

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](garantF1://12084522.21) уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

24. 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 порядка в отношении того же заявителя и по тому   
же предмету жалобы.

25. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо вправе оставить 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,   
указанные в жалобе.

26. Все решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего   
услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии   
с законодательством Российской Федерации.