«В регистр»


##### АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02 апреля 2018 года № 949

Об утверждении Положения об особенностях

подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) органов и структурных

подразделений администрации города Югорска,

её должностных лиц, муниципальных служащих,

а также на решения и действия (бездействие)

муниципального автономного учреждения

«Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг» и его работников

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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц»:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска, её должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников» (приложение).

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Югорска:

- от 25.03.2013 № 713 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска, её должностных лиц и муниципальных служащих» ;

- от 05.11.2015 № 3299 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 25.03.2013 № 713»;

- от 17.12.2015 № 3633 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 25.03.2013 № 713»;

- от 10.05.2016 № 974 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 25.03.2013 № 713 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска, её должностных лиц и муниципальных служащих»;

- от 17.03.2017 № 577 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 25.03.2013 № 713 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска, её должностных лиц и муниципальных служащих».

3. Опубликовать постановление в официальном печатном издании города Югорска и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 30.03.2018.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы города – директора департамента муниципальной собственности и градостроительства администрации города Югорска С.Д. Голина.

**Глава города Югорска Р.З. Салахов**

**Приложение**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от**  02 апреля 2018 года  **№**  949

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска,**

**её должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр**

**предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников»**

1. **Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска, её должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, государственные услуги, переданные в установленном порядке органам местного самоуправления, для осуществления отдельных государственных полномочий, а также на решения и действия (бездействие) муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников» (далее - жалоба).

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

3. Установленные настоящим Положением особенности не применяются в случае, если федеральным законом определен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные и государственные услуги, либо муниципальных служащих.

4. Жалоба подается в орган или структурное подразделение администрации города Югорска, предоставляющего муниципальную или государственную услугу (далее - уполномоченный орган), муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее- многофункциональный центр), заместителю главы города Югорска, курирующему соответствующий орган или структурное подразделение администрации города Югорска, либо главе города Югорска.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, муниципального служащего подается заместителю главы города Югорска, курирующему соответствующий орган или структурное подразделение администрации города Югорска, либо главе города Югорска.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается директору многофункционального центра.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подается в Департамент экономического развития и проектного управления администрации города Югорска (далее- Департамент) или первому заместителю главы города Югорска, ответственному за качество муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Югорска, в том числе за выполнение требований статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

7. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) уполномоченных органов, либо 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 настоящим Положением, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

8. Уполномоченный орган, многофункциональный центр обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном информационном портале органов местного самоуправления города Югорска, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», официальном сайте многофункционального центра;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

9. При подаче жалобы через представителя заявителя, документально подтверждается полномочие на осуществление действий от имени заявителя:

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

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

3) 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.

**Предмет жалобы**

10. Жалоба – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя уполномоченным органом, многофункциональным центром, должностным лицом уполномоченного органа, работником многофункционального центра, муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной или государственной услуги.

11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса на предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа- Югры, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами;

7) отказ уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или 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 Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Особенности подачи жалобы**

13. Подача жалобы на решения и действия (бездействие):

13.1. уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа возможна:

1) в письменной форме на бумажном носителе почтой или через многофункциональный центр;

2) в электронном виде посредством официального сайта органов местного самоуправления в разделе «Гражданам», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования;

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 9 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае подачи жалобы путем федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования ответ заявителю направляется посредством данной системы.

3) в письменной форме при личном приеме заявителя (предоставляется документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Прием жалоб осуществляется уполномоченными органами в часы приема заявителей в месте предоставления услуг (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной или государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

13.2. многофункционального центра, работников многофункционального центра возможна:

1) в письменной форме на бумажном носителе почтой;

2) в электронном виде посредством официального сайта многофункционального центра, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 9 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3) в письменной форме при личном приеме заявителя (предоставляется документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

14. Регистрация жалоб в администрации города Югорска осуществляется уполномоченным органом, Департаментом либо отделом документационного и архивного обеспечения администрации города Югорска, в многофункциональном центре – документоведом учреждения.

**Сроки рассмотрения жалобы**

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, Департамент, отдел документационного и архивного обеспечения администрации города Югорска, многофункциональный центр, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

16. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

17. В случае обжалования отказа уполномоченного органа, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

18. В случае поступления в многофункциональный центр жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, многофункционального центра, должностного лица уполномоченного органа, муниципального служащего, либо директора многофункционального центра передача документов на рассмотрение в уполномоченный орган обеспечивается в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между сторонами, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

19. В случае, если жалоба подана заявителем в уполномоченный орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пунктов 4-6 настоящего Положения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

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

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы с мотивировкой принятого решения направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 23 настоящего Положения.

21. При удовлетворении жалобы уполномоченный орган принимает исчерпывающие меры по установлению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной или государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**Особенности рассмотрения жалобы**

22. Жалоба после регистрации подлежит рассмотрению должностными лицами, наделенным полномочиями по её рассмотрению (приложение), которые обеспечивают:

1) изучение и рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 19 настоящего Положения;

3) направление материалов проверки главе города Югорска для последующей подготовки представления на Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих города Югорска и урегулированию конфликта интересов в случае подтверждения фактов, свидетельствующих о несоблюдении муниципальным служащим требований статьи 12 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

4) незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях или признаков состава преступления.

23. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, 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 Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

**Приложение**

**к Положению об особенностях**

**подачи и рассмотрения жалоб**

**на решения и действия (бездействие)**

**органов и структурных подразделений**

**администрации города Югорска,**

**её должностных лиц, муниципальных**

**служащих, а также на решения и действия**

**(бездействие) муниципального автономного**

**учреждения «Многофункциональный центр**

**предоставления государственных и**

**муниципальных услуг» и его работников»**

**Перечень должностных лиц, наделенных полномочиями**

**по рассмотрению жалоб**

1. Глава города Югорска;

2. Первый заместитель главы города Югорска, ответственный за качество муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Югорска, в том числе за выполнение требований статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Заместитель главы города Югорска, координирующий и контролирующий деятельность органа или структурного подразделения администрации города Югорска, предоставляющего муниципальную услугу, или государственную услугу, переданную в установленном порядке органам местного самоуправления, для осуществления отдельных государственных полномочий;

4. Директор Департамента экономического развития и проектного управления администрации города Югорска;

5. Руководитель органа или структурного подразделения администрации города Югорска, предоставляющего муниципальную услугу или государственную услугу, переданную в установленном порядке органам местного самоуправления, для осуществления отдельных государственных полномочий, за исключением решений и действий (бездействия) руководителя органа;

6. Директор муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».