МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 25 | » | 04 | 20 | 18 | г. |  | № | 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

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, феде- ральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц», 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 городского округа город Сургут, их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» и его работников согласно приложению.

2. Структурным подразделениям Администрации города, предоставля-ющим муниципальные услуги, в срок до 01.07.2018 внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг для приведения их в соответствие с настоящим постановлением.

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

4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава города В.Н. Шувалов

Приложение

к постановлению

Администрации города

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

Порядок

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

1. Настоящий порядок 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 (далее – порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Администрации города, ее структурных подразделений (далее – органы) 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 муниципальных услуг (далее – жалобы).

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

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 струк-турных 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 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 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 порядком.

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, исполня-ющим 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 порядка, указанный орган (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 муници- пальную 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 «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 (внесу-дебное) 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной 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 муниципальной услуги документах либо нару- шение установленного срока таких исправлений. 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 долж- ностные 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 11 настоящего порядка.

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 должнос-тных 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;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должнос-тных 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 рассмот-ренных 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо или МКУ «МФЦ г. Сургута» принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетво- рении. 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 настоящего порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о резуль-татах 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 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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномо- ченного 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 требованиями настоящего порядка 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.