



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*(с изменениями от 08.11.2018 № 3065, от 30.03.2021 № 420-н, от 09.06.2021 № 1028-н,
от 22.02.2023 № 219-н)*

от 02.04.2018

№ 949

Об утверждении Положения
об особенностях подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия (бездействие)
органов и структурных подразделений
администрации города Югорска 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 работников»:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска и их должностных лиц, муниципальных служащих» (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 заместителя главы города – директора департамента муниципальной собственности и градостроительства администрации города Югорска Ю.В. Котелкину.

Глава города Югорска

А.В. Бородкин

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска и их должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Югорска (далее - муниципальные служащие) при предоставлении муниципальных услуг на территории города Югорска (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 муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих либо многофункционального центра и его работников.

4. Жалоба подается для рассмотрения в орган или структурное подразделение администрации города Югорска, предоставляющие муниципальную услугу (далее- орган, предоставляющий муниципальную услугу), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее- многофункциональный центр).

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего подается руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо заместителю главы города Югорска, или управляющему делами администрации города Югорска, курирующему соответствующий орган, предоставляющий муниципальную услугу, главе города Югорска.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается заместителю главы города Югорска, или управляющему делами администрации города Югорска, курирующему соответствующий орган, предоставляющий муниципальную услугу, главе города Югорска.

6. утратил силу.

7. утратил силу.

8. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в

местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска, официальном сайте многофункционального центра, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, его должностных лиц, работников, 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.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Югорска для предоставления 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 города Югорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 Ханты-Мансийского автономного округа- Югры, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток, и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение

установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами;

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

11. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

12. Подача (направление) жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего осуществляется:

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

2) в электронном виде посредством официального сайта органов местного самоуправления города Югорска в разделе «Гражданам», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими

(далее - федеральная государственная информационная система досудебного (внесудебного) обжалования) с использованием информационного - телекоммуникационной сети Интернет.

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 ведется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальных услуг (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.

13. утратил силу

14. В случае поступления жалобы на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между сторонами, но не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

15. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

1) прием 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.

Перечень должностных лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб, утверждается постановлением администрации города Югорска.

16. Регистрация жалобы осуществляется не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

17. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченными на ее рассмотрение должностными лицами.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

18. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, в случае:

1) установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков

состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа- Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» или признаков состава преступления, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры;

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

19. При подаче жалобы заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями пунктов 4-7 настоящего Положения, то в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

20. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 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.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной,- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

22. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

23. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы

подписывается уполномоченным на ее рассмотрение должностным лицом и не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 20 настоящего Положения, направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

24. В случае признания жалобы:

1) подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 23 настоящего Положения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

2) не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном пункте 23 настоящего Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

25. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

2) *утратил силу*;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

26. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

27. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Приложение к
Положению об особенностях подачи
и рассмотрения жалоб на решения и
действия (бездействие) органов и структурных
подразделений администрации города Югорска,
и их должностных лиц, муниципальных служащих

Перечень должностных лиц, наделенных полномочиями
по рассмотрению жалоб

1. Глава города Югорска;
2. *утратил силу*
3. Заместитель главы города Югорска, управляющий делами администрации города Югорска, координирующие и контролирующие 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. *утратил силу*;
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. *утратил силу*.