

# **МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД УРАЙ**

**Ханты-Мансийский автономный округ-Югра**

# **Администрация ГОРОДА УРАЙ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

*(в редакции постановлений администрации города Урай от 12.11.2018 №2904,*

*от 21.12.2020 №3211,от 16.03.2021 №636)*

от 10.04.2018 №790

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Урай, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

*(в редакции постановления администрации города Урай от 21.12.2020 №3211)*

На основании части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Урай, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников согласно приложению.

*(в редакции постановления администрации грода Урай от 21.12.2020 №3211)*

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Урай:

2.1. От 26.12.2012 №4287 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органа местного самоуправления муниципального образования городской округ город Урай, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих».

2.2. От 23.05.2016 №1396 «О внесении изменений в постановление администрации города Урай от 26.12.2012 №4287».

2.3. От 22.09.2016 №2877 «О внесении изменения в приложение к постановлению администрации города Урай от 26.12.2012 №4287».

2.4. От 29.03.2017 №741 «О внесении изменений в постановление администрации города Урай от 26.12.2012 №4287».

3. Опубликовать постановление в газете «Знамя» и разместить на официальном сайте администрации города Урай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Урай С.Н.Новосёлову.

Глава города Урай А.В.Иванов

Приложение к постановлению

администрации города Урай

от 10.04.2018 №790

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Урай, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников

*(заголовок в редакции постановления администрации города Урай от 21.12.2020 №3211)*

1. Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Урай, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (далее – Положение) на основании части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ) устанавливаются особенности процедур подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации города Урай как органа, предоставляющего муниципальные услуги, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, уполномоченного на предоставление муниципальных услуг в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным с администрацией города Урай (далее – многофункциональный центр), его работников.

Настоящее Положение также регулирует правоотношения, возникающие в связи с подачей и рассмотрением жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ (далее – организации), и их работников.

*(в редакции постановления администрации города Урай от 21.12.2020 №3211)*

2. Особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Урай, ее должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра, организаций и их работников применяются к жалобам, поданным с соблюдением требований Федерального закона №210-ФЗ.

3. В Положении понятия применяются в значении, установленном Федеральным законом №210-ФЗ.

В целях настоящего Положения под сокращением «Единый портал» понимается федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), а также региональный портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (http://86.gosuslugi.ru).

4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу – администрации города Урай, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра и его работников, организаций и их работников.

5. Жалоба подается в письменной форме или электронной форме:

1) на решения и действия (бездействие) администрации города Урай, ее должностных лиц, муниципальных служащих – в администрацию города Урай на имя главы города Урай:

а) по почте по адресу: 628285, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Урай, микрорайон 2, дом 60;

б) при личном приеме заявителя должностным лицом администрации города Урай, в месте предоставления 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);

в) через многофункциональный центр;

г) с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры - по электронной почте по адресу: adm@uray.ru;

д) посредством официального сайта органов местного самоуправления города Урай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.uray.ru) («Муниципальные и гос.услуги» - «Жалобы граждан»);

е) с использованием Единого портала через портал 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 (<https://do.gosuslugi.ru/>) (далее - система досудебного обжалования);

2) на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра - в филиал автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Урае:

а) по почте по адресу: 628284, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Урай, микрорайон 3, дом 47;

б) при личном приеме заявителя должностным лицом многофункционального центра;

в) с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры - по электронной почте;

г) посредством официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) с использованием Единого портала через систему досудебного обжалования;

3) на решения и действия (бездействие) руководителя филиала автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Урае - директору автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры»:

а) по почте по адресу: 628012, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д.45;

б) при личном приеме заявителя директором автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры»;

в) с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры - по электронной почте;

г) посредством официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) с использованием Единого портала через систему досудебного обжалования;

4) на решения и действия (бездействие) автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» - в Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - Депэкономики Югры):

а) по почте по адресу: 628006, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Ханты-Мансийск, улица Мира, д.5;

б) при личном приеме заявителя уполномоченным должностным лицом Депэкономики Югры;

в) с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры - по электронной почте;

г) посредством официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) с использованием Единого портала через систему досудебного обжалования;

5) на решения и действия (бездействие) работника организации - в организацию на имя руководителя данной организации:

а) по почте;

б) при личном приеме заявителя должностным лицом организации;

в) с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры - по электронной почте;

г) посредством официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) с использованием Единого портала через систему досудебного обжалования.».

*(пункт 5 изложен в редакции постановлений администрации города Урай от 12.11.2018 №2904, от 21.12.2020 №3211, от 16.03.2021 №636 )*

6. 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:

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

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

в) 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.

7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

8. В случае, если заявитель представляет жалобу в письменной форме при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 6, представляются в форме электронных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Жалоба, поступившая в администрацию города Урай, многофункциональный центр, организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации (если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Урай).

*( в редакции постановления администрации города Урай от 21.12.2020 №3211)*

11. В случае, если жалоба подана заявителем в орган местного самоуправления муниципального образования город Урай, многофункциональный центр или организацию, в компетенцию которого не входит рассмотрение и принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации данный орган направляет жалобу надлежащему лицу, определенному в соответствии с пунктом 5 Положения, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы лицом, в адрес которого была перенаправлена жалоба.

*( в редакции постановления администрации города Урай от 21.12.2020 №3211)*

12. утратил силу – *постановление администрации города Урай от 12.11.2018 №2904*

13. Глава города Урай, директор многофункционального центра, руководитель организации определяют уполномоченное должностное лицо, которое обеспечивает подготовку заключения по доводам и требованиям, содержащимся в поступившей жалобе.

14. утратил силу – *постановление администрации города Урай от 12.11.2018 №2904*.

15. При рассмотрении жалобы администрацией города Урай решение по результатам рассмотрения жалобы принимается в форме постановления администрации города Урай, при рассмотрении жалобы многофункциональным центром, организацией – в форме документа, установленного указанными лицами.

*(пункт 15 изложен в редакции постановления администрации города Урай от 12.11.2018 №2904)*

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы за подписью руководителя лица, рассмотревшего жалобу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме. Заявитель вправе указать в жалобе способ направления ответа о результатах рассмотрения жалобы.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы, помимо сведений, предусмотренных Федеральным законом №210-ФЗ, указываются:

*(в редакции постановления администрации города Урай от 12.11.2018 №2904)*

а) наименование лица, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Основания для принятия решения об отказе в удовлетворении жалобы:

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

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

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

19. Жалоба оставляется без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего или работника, 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.

20. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования требований и доводов, содержащихся в жалобе.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, его должностные лица, муниципальные служащие, многофункциональный центр, организации и их работники обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.