

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

 **ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«20» августа 2018 года № 810

 г. Лянтор

|  |
| --- |
| Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор, её должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра |

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления 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 Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор, её должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации городского поселения Лянтор:

- от 27.12.2012 № 651 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор и её должностных лиц, муниципальных служащих»;

- от 25.08.2014 № 653 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 27.12.2012 № 651»;

- от 30.10.2017 № 1235 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 27.12.2012 № 651»;

 - от 18.12.2017 № 1437 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 27.12.2012 № 651»;

 - от 09.04.2018 № 365 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 27.12.2012 № 651».

3. Руководителям структурных подразделений Администрации городского поселения Лянтор, уполномоченным на предоставление муниципальных услуг,
МКУ «Управление по культуре и спорту» не позднее 1 сентября 2018 года подготовить проекты муниципальных нормативных правовых актов о внесении изменений в постановления Администрации городского поселения Лянтор об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг для приведения в соответствие с настоящим постановлением.

4. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.

 5. Настоящее постановление вступает в силу после обнародования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города С.А. Махиня

Приложение к постановлению

 Администрации городского

 поселения Лянтор

от «20» августа 2018 года № 810

Порядок

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

Администрации городского поселения Лянтор, её должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор, её должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра (далее - Порядок) распространяется на жалобы, поданные на решения и действия (бездействие) Главы городского поселения Лянтор, Администрации городского поселения Лянтор (далее - Администрация), структурных подразделений Администрации, её должностных лиц либо муниципальных служащих, муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (далее – органы, уполномоченные на предоставление муниципальных услуг), и их должностных лиц и (или) работников, многофункционального центра, работника многофункционального центра и определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг.

1.2. 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 – Федеральный закон № 210-ФЗ).

2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

 1) нарушение срока регистрации запроса, комплексного запроса о предоставлении муниципальной услуги;

 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

 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 муниципальной услуги;

 4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами 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;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими 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.

2.2. В случаях, указанных в подпунктах 2, 5, 7, 9 пункта 2.1 настоящего Порядка, 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 муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона
№ 210-ФЗ.

3. Особенности подачи и рассмотрения жалобы

 3.1. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию, орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, многофункциональный центр либо в комитет экономического развития администрации Сургутского района, осуществляющий функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее – комитет экономического развития).

 3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя
органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц Администрации либо муниципальных служащих подаются в Администрацию.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица и (или) работника органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, подаются руководителю органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в комитет экономического развития.

3.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации городского поселения Лянтор, единого портала государственных
и муниципальных услуг либо регионального портала государственных
и муниципальных услуг (далее - Единый портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте,
с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

 3.4. Жалоба должна содержать:

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

 2) фамилию, имя, отчество (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, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника;

 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

 3.5. В случае, если жалоба подаётся 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, может быть представлена:

 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.

 3.6. В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.7. Приём жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Администрацией, органом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, 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 приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

В случае подачи жалобы при личном приёме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 3.8. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте](#sub_1004) 3.5 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

 3.9. Жалоба, поступившая в Администрацию, орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены муниципальными правовыми актами городского поселения Лянтор.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

 3.10. Жалоба рассматривается руководителем структурного подразделения Администрации, органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц либо муниципальных служащих, органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя структурного подразделения Администрации, органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, жалоба рассматривается Главой городского поселения Лянтор (далее – Глава города) или его заместителем в соответствии с настоящим Порядком.

 3.11. В случае если в компетенцию Администрации либо органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, не входит принятие решения по жалобе в течение трёх рабочих дней со дня её регистрации Администрация либо орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, направляют такую жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения такой жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

3.12. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает
её передачу в уполномоченный на её рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.13. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается комитетом экономического развития.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в комитете экономического развития.

 3.14. Администрация определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

2) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 3.11 настоящего Порядка.

3.15. В случае 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 ХМАО-Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» или признаков состава преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 3.10 настоящего Порядка, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 3.16. Администрация, органы, уполномоченные на предоставление муниципальных услуг обеспечивают:

 1) оснащение места приёма жалоб;

 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункциональных центров, их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункциональных центров, их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

 4) формирование и представление ежеквартально Главе города информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

 3.17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ 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.

 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.

 3.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме.

 3.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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 признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

 3.20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

 3.21. Администрация, орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, отказывают 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) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

 3.22. Администрация, орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

 3.23. Администрация либо орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.