

**Муниципальное образование
Советский район
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
АДМИНИСТРАЦИЯ СОВЕТСКОГО РАЙОНА
ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от «18» апреля 2018г.
г. Советский

№ 671/НПА

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации Советского района, органов администрации Советского района, должностных лиц, муниципальных служащих Советского района, многофункционального центра, работника многофункционального центра, осуществляющего функции по предоставлению муниципальных услуг

(С изменениями, внесенными постановлением администрации от [12.03.2019 № 389/НПА](#))

(С изменениями, внесенными постановлением администрации от [27.09.2022 № 3078/НПА](#))

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 [№ 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»](#), 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 государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц»](#), [Уставом](#) Советского района:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации Советского района, органов администрации Советского района, должностных лиц, муниципальных служащих Советского района, многофункционального центра, работника многофункционального центра, осуществляющего функции по предоставлению муниципальных услуг (приложение).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Советского района от [05.03.2013 № 474/НПА «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия \(бездействие\) органов администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Советского района, предоставляющих муниципальные услуги»](#);

2) постановление администрации Советского района от [19.04.2013 № 614/НПА «О внесении изменений в постановление администрации Советского района от 05.03.2013 № 474/НПА»](#);

3) постановление администрации Советского района от [03.03.2015 № 775/НПА «О внесении изменений в постановление администрации Советского района от 05.03.2013 № 474/НПА»](#);

4) постановление администрации Советского района от 05.11.2015 № 2768/НПА «О внесении изменений в постановление администрации Советского района от 05.03.2013 № 474/НПА».

3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Вестник Советского района» и разместить на официальном сайте Советского района.

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

И.о. главы Советского района

В.М. Красников

(Приложение изложено в новой редакции постановлением администрации от [12.03.2019 № 389/НПА](#))

(Приложение изложено в новой редакции постановлением администрации от [27.09.2022 № 3078/НПА](#))

Приложение
к постановлению
администрации Советского района
от 18.04.2018 № 671/НПА

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) главы Советского района, администрации Советского района, органов администрации Советского района, должностных лиц, муниципальных служащих Советского района, многофункционального центра, работника многофункционального центра, осуществляющего функции по предоставлению муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее услуги), выразившееся в неправомерных решениях, действиях (бездействии) главы Советского района, администрации Советского района (далее администрация), органов администрации, предоставляющих услуги (далее органы администрации), их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, осуществляющего функции по предоставлению услуг (далее жалоба, субъекты обжалования).

1.2. 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» (далее Федеральный закон № 210-ФЗ).

1.3. Жалоба подается в администрацию, орган администрации в письменной форме:

1) посредством личного обращения в администрацию, орган администрации по адресу: 628242, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Советский район, город Советский, улица 50 лет Пионерии, дом 10, в рабочие дни с 09:00 до 17:00 (за исключением обеденного перерыва с 13:00 до 14:00, выходных и праздничных дней);

2) посредством почтового отправления в администрацию, орган администрации по адресу: 628242, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Советский район, город Советский, улица 50 лет Пионерии, дом 10;

3) посредством официального сайта Советского района (<https://adm.sovrnhmao.ru/>) в электронном виде;

4) федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал);

5) портала 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);

6) через многофункциональный центр.

1.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией, органами администрации, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги.

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

1.6. При подаче жалобы в электронном форме, документы, указанные в пункте 2.5 раздела 2 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.

1.7. Документы, предоставляемые способом, указанным в пункте 1.6 настоящего раздела, прикрепляются в форме отсканированных копий в формате PDF, размером не более 10 мегабайт.

1.8. Должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Положением, являются:

1) в случаях обжалования заявителем решений, действий (бездействия) главы Советского района, администрации, органов администрации, не наделенных правами юридического лица, их должностных лиц, муниципальных служащих, руководителей органов администрации, наделенных правами юридического лица, - глава Советского района, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 настоящего пункта;

2) в случаях обжалования заявителем решений, действий (бездействия) органов администрации, наделенным правами юридического лица, их должностных лиц, муниципальных служащих - руководитель соответствующего органа администрации;

3) в случаях обжалования заявителем решений, действий (бездействия) многофункционального центра, его руководителя - учредитель многофункционального центра или должностное лицо, уполномоченное нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации;

4) в случаях обжалования заявителем решений, действий (бездействия) работника многофункционального центра - руководитель многофункционального центра.

1.9. Должностные лица, указанные в пункте 1.8 настоящего раздела, наделенные полномочиями по рассмотрению жалобы, обеспечивают:

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

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в случае если жалоба подана заявителем в администрацию, орган администрации, многофункциональный центр, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе.

1.10. Администрация, органы администрации, многофункциональный центр обеспечивают:

1) оснащение места приема жалобы;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) главы Советского района, администрации, органов администрации, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на информационных стендах, официальных сайтах, Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги, субъектов обжалования.

2. Содержание жалобы

2.1. Жалоба должна содержать:

1) наименование субъекта обжалования, 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, действиях (бездействии) субъектов обжалования;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) субъекта обжалования;

5) способ получения ответа на жалобу (по желанию заявителя).

2.2. Заявитель вправе представить документы и материалы (при наличии) либо их копии, подтверждающие доводы заявителя.

2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

2.4. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

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 (для юридических лиц).

3. Особенности и требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой в случаях, предусмотренных статьей 11.1 [Федерального закона № 210-ФЗ](#).

3.2. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию, орган администрации, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

3.3. Администрация осуществляет регистрацию жалобы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Советского района, утвержденной распоряжением администрации Советского района от 06.03.2017 № 85-р, размещенной на официальном сайте Советского района.

3.4. Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) администрации, органа администрации.

3.5. Время приема жалоб совпадает с графиком предоставления услуг.

3.6. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 1.8 раздела 1 настоящего Положения.

3.7. В случае подачи заявителем жалобы посредством многофункционального центра, последний обеспечивает её передачу в администрацию, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Советского района, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

3.8. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

3.9. В случае, если жалоба подана заявителем должностному лицу, в компетенцию которого не входит её рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 1.8. раздела 1 настоящего Положения, жалоба подлежит перенаправлению в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

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

3.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 1.8 раздела 1 настоящего Положением, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры, правоохранительных органов.

3.12. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, за исключением случая, указанного в пункте 3.13 настоящего раздела.

3.13. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, 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 5 рабочих дней со дня её регистрации.

3.14. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 1.8 раздела 1 настоящего Положения, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной (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 Советского района;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

3.15. Решение по результатам рассмотрения жалобы оформляется в письменной форме. 3.16. Основания отказа в удовлетворении жалобы:

1) отсутствие подтверждения изложенных заявителем сведений;

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

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

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

3.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение, 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 услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.18. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в пункте 1.8 раздела 1 настоящего Положения, и не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется заявителю.

3.19. При удовлетворении жалобы в ответе заявителю, указанному в пункте 3.18 настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, органом администрации, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

3.20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, указанного в пункте 1.8 раздела настоящего Положения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3.21. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу субъектов обжалования, 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) отзыв жалобы заявителем.

3.22. Администрация, орган администрации, многофункциональный центр, сообщают заявителю об оставлении жалобы без рассмотрения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, за исключением случая, указанного в подпункте 3 пункта 3.21 настоящего раздела.

3.23. В случае, указанном в подпункте 3 пункта 3.21 настоящего раздела администрация, орган администрации, обладающий правами юридического лица, многофункциональный центр, сообщают заявителю об оставлении жалобы без рассмотрения в течение 3 рабочих дней со дня отзыва жалобы, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.