|  |
| --- |
| герб |

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ИШИМА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**23 августа 2021 г. № 624**

|  |
| --- |
| *Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения* *жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Ишима, предоставляющих муниципальные услуги, 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Ишима, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Ишима от 21.10.2013 № 1266 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг администрацией города Ишима, органами и структурными подразделениями администрации города Ишима, муниципальными казенными учреждениями города Ишима, муниципальными служащими администрации города Ишима и должностными лицами, предоставляющими муниципальные услуги», от 12.02.2014 № 151 «О внесении изменений в постановление администрации города Ишима от 21.10.2013 № 1266 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг администрацией города Ишима, органами и структурными подразделениями администрации города Ишима, муниципальными казенными учреждениями города Ишима, муниципальными служащими администрации города Ишима и должностными лицами, предоставляющими муниципальные услуги».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Ишимская правда», сетевом издании «Официальные документы города Ишима» (http://ishimdoc.ru) и разместить на официальном сайте муниципального образования городской округ город Ишим.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Главы города.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава города | Ф.Б. Шишкин |

 Приложение

 к постановлению

администрации города Ишима

 от 23 августа 2021 года № 624

Порядок

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

органов администрации города Ишима, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями статей 11.1, 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) и устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Ишима, подведомственных муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалобы на решения и действия (бездействие), органы администрации города Ишима, учреждения).

Настоящий Порядок также применяется при подаче и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Ишима, учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении органами администрации города Ишима, учреждениями государственных услуг, переданных в установленном порядке для исполнения муниципальному образованию город Ишим, если иное не установлено нормативным правовым актом Тюменской области.

2. Физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в органы администрации города, учреждения с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители), могут обратиться с жалобой, в том числе в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.1. 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, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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.

3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Ишима, а также органами администрации города Ишима, учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, в порядке, установленном [пунктом](#P69) 8 настоящего Порядка. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством:

портала услуг Тюменской области (www.uslugi.admtyumen.ru) (далее - Региональный портал);

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);

официального сайта города Ишима.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.1](#P41). 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.

4. Органы администрации города Ишима, учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации города Ишима, учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте города Ишима, на Портале услуг Тюменской области и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации города Ишима, учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию города Ишима не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) исчисляется со дня ее регистрации в порядке, предусмотренном [пунктом 8](#P67) настоящего Порядка.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа администрации города Ишима, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, подведомственного муниципального учреждения, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [абзаце восьмом пункта 3](#P52) настоящего Порядка);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органов администрации города Ишима, учреждений, должностных лиц органов администрации города Ишима, учреждений, либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органов администрации города Ишима, учреждений, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подлежит рассмотрению следующими должностными лицами администрации города Ишима:

а) заместителем Главы города Ишима, координирующим и контролирующим деятельность органа администрации города Ишима, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц органа администрации города Ишима, учреждения - за исключением случаев рассмотрения жалоб руководителем органа администрации города Ишима, указанных в [подпункте «в](#P66)» настоящего пункта;

б) Главой города Ишима на решения или (и) действия (бездействие) Главы города Ишима, первого заместителя Главы города Ишима, заместителей Главы города Ишима, а в случае непосредственной координации деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, - на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц органа администрации города Ишима, учреждения - за исключением случаев рассмотрения жалоб руководителем органа администрации города Ишима, указанных в [подпункте «в](#P66)» настоящего пункта;

в) руководителем органа администрации города Ишима, в ведении которого находится муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу на основании муниципального задания, на решения или (и) действия (бездействие) муниципального учреждения, его должностных лиц.

8. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в соответствующем органе администрации города Ишима.

9. Информация о жалобах, в том числе о содержании жалоб, о ходе и результатах рассмотрения жалоб, подлежит размещению в системе в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

10. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на ее рассмотрение, в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы, а в случае обжалования отказа органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица 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 Правительством Российской Федерации установлены случаи рассмотрения жалоб, при которых срок рассмотрения жалоб сокращен по сравнению с указанными в настоящем пункте сроками, то жалоба подлежит рассмотрению в установленный сокращенный срок.

11. Внеплановая проверка качества предоставления муниципальной услуги по фактам, изложенным в жалобе, организуется и проводится в пределах срока, установленного [пунктом 1](#P70)0 Порядка.

При рассмотрении жалоб на решения или (и) действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц внеплановая проверка оказания услуг проводится органом администрации города Ишима, в ведении которого находится указанное учреждение, с учетом соблюдения срока рассмотрения жалоб, установленного [пунктом 1](#P70)0 Порядка. Материалы проведенной проверки учитываются при рассмотрении жалобы.

12. При рассмотрении жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;

б) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении муниципальной услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка качества предоставления муниципальной услуги по фактам, изложенным в жалобе), письменные пояснения (объяснения) должностных лиц по фактам, изложенным в жалобе;

в) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

13. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает одно из решений, предусмотренных частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

14. При удовлетворении жалобы органом администрации города Ишима, учреждением, предоставляющим муниципальные услуги, его должностными лицами, муниципальными служащими принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Решение об отказе в удовлетворении жалобы оформляется в форме мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, и порядке его обжалования.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) указываются информация и разъяснения, предусмотренные частями 8.1, 8.2 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) подписывается должностным лицом администрации города Ишима, уполномоченным в соответствии с [пунктом 7](#P63) настоящего Порядка на ее рассмотрение.

16. Должностное лицо администрации города Ишима, уполномоченное в соответствии с [пунктом 7](#P63) настоящего Порядка на ее рассмотрение, оставляет жалобу без ответа в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В случае если фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, и (или) текст жалобы не поддается прочтению, жалоба не подлежит рассмотрению и ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы должностное лицо администрации города Ишима, уполномоченное в соответствии с [пунктом 7](#P63) настоящего Порядка на ее рассмотрение, сообщает заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством 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, ответ заявителю направляется посредством системы. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подлежит направлению заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручению заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности личного получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.