Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

77. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

78. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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;

требование с заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами Ханты-Мансийского района для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами Ханты-Мансийского района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Ханты-Мансийского района. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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;

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

отказ уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном
частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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.

79. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган, МФЦ либо в соответствующий уполномоченный государственный орган, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ), или в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

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

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его руководителя, должностных лиц, муниципальных служащих может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации района, Единого или регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ,
а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого или регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

80. В электронной форме жалоба принимается с учетом требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

официального сайта администрации района www.hmrn.ru;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал);

региональной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» [86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru) (далее – региональный портал).

81. Направление жалобы в электронной форме посредством Единого или регионального портала осуществляется с использованием 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 (<http://do.gosuslugi.ru/>) (далее – система досудебного обжалования).

82. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от заинтересованного лица в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа, жалобы следующим должностным лицам уполномоченного органа, к компетенции которых отнесено ее рассмотрение:

на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих департамента – руководителю департамента;

на решения и действия (бездействие) руководителя департамента –главе Ханты-Мансийского района, курирующему деятельность департамента;

на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации района – главе Ханты-Мансийского района.

83. Место и время приема жалоб руководителем департамента:

628002, г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 214, каб. 100;

адрес электронной почты: dep@hmrn.ru;

график работы: ежедневно (кроме субботы и воскресенья
и нерабочих праздничных дней) с 9 ч 00 мин до 18 ч 15 мин
(пятница с 9 ч 00 мин до 17 ч 00 мин) с перерывом на обед с 13 ч 00 мин
до 14 ч 00 мин;

личный прием – по утвержденному графику личного приема руководителем департамента, размещенному на информационном стенде департамента, официальном сайте в разделе «Обращения».

84. Место и время приема жалоб главой Ханты-Мансийского района:

628002, г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 214, каб. 300;

адреса электронной почты администрации района: office@hmrn.ru, adm@hmrn.ru;

график работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 09 ч 00 мин до 18 ч 15 мин (пятница с 09 ч 00 мин
до 17 ч 00 мин) с перерывом на обед с 13 ч 00 мин до 14 ч 00 мин;

личный прием – по утвержденному графику личного приема главы Ханты-Мансийского района, размещенному на информационном стенде администрации района, официальном сайте в разделе «Обращения».

85. Жалоба должна содержать:

наименование органа, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных
частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников.

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

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

87. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа представляются:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем или иным уполномоченным лицом в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

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.

88. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 87 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

89. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

90. Жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и подлежит рассмотрению в сроки, установленные частью 6 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

В случае подачи жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его руководителя, должностных лиц, муниципальных служащих через МФЦ, передача жалобы МФЦ в администрацию района осуществляется в соответствии с постановлением администрации Ханты-Мансийского района от 24.02.2016 № 52 и заключенным соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией района в срок не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

91. В случае, если жалоба подана должностному лицу уполномоченного органа, не наделенному полномочиями на ее рассмотрение, в течение 1 рабочего дня со дня регистрации жалоба передается уполномоченному должностному лицу, о чем заявитель информируется в письменной форме, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы при поступлении.

92. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

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 Ханты-Мансийского района;

в удовлетворении жалобы отказывается.

93. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с положениями настоящего раздела.

94. Жалоба оставляется без ответа в следующих случаях:

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

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

95. При удовлетворении жалобы уполномоченное должностное лицо обеспечивает принятие исчерпывающих мер по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

96. 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 автономного округа от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

97. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом и направляется заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме, подписанный электронной подписью уполномоченного должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, в срок, предусмотренный частью 8 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

98. В случае, если жалоба была направлена способом, указанным в пункте 81 настоящего административного регламента, ответ по желанию заинтересованного лица направляется ему в электронной форме посредством системы досудебного обжалования.

99. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

орган (организация), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного должностного лица, рассмотревшего и принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

100. Решение, принятое по жалобе руководителем департамента, заявитель вправе обжаловать главе Ханты-Мансийского района или в суд.

Решение, принятое по жалобе главой Ханты-Мансийского района, заявитель вправе обжаловать в суд.