



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

6 мая 2021 г.

№ 25-пк

### О внесении изменений в постановление Администрации города Tobolska от 06.07.2016 №58

В целях реализации требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 40, 44 Устава города Tobolska:

1. Внести в постановление Администрации города Tobolska от 06.07.2016 № 58 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Tobolska, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих» следующие изменения:

приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению делами Администрации города Tobolska:

а) опубликовать настоящее постановление (за исключением приложений к настоящему постановлению) в газете «Тобольская правда»;

б) не позднее дня опубликования в газете «Тобольская правда» опубликовать настоящее постановление в официальном сетевом издании "Официальные документы города Tobolska" ([www.tobolskdoc.ru](http://www.tobolskdoc.ru)) и разместить на официальном сайте Администрации города Tobolska ([www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru)) и на официальном сайте муниципального образования город Tobolsk на портале органов государственной власти Тюменской области ([www.tobolsk.admtyuмен.ru](http://www.tobolsk.admtyuмен.ru)).

Глава города



М.В. Афанасьев



Приложение  
к постановлению  
Администрации города Тобольска  
от 6 мая 2021 г. № 25-пк

**Порядок  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
органов Администрации города Тобольска, 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 Тобольска, подведомственных муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалобы на решения и действия (бездействие), органы Администрации города Тобольска, учреждения).

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

2. Физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в органы Администрации города Тобольска, 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 Тобольска, а также органами Администрации города Тобольска, учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, в порядке, установленном пунктом 10 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.admtymen.ru](http://www.uslugi.admtymen.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 Администрации города Тобольска.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.1 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 Тобольска, учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов Администрации города Тобольска, 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 Тобольска 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 настоящего Порядка.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование отраслевого органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица отраслевого 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 настоящего Порядка);

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

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органов Администрации города Тобольска, 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 Тобольска:

а) заместителем Главы города Тобольска, координирующим и контролирующим деятельность органа Администрации города Тобольска, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц органа Администрации города Тобольска, учреждения - за исключением случаев рассмотрения жалоб руководителем органа Администрации города Тобольска, указанных в подпункте "в" настоящего пункта;

б) Главой города Тобольска на решения или (и) действия (бездействие) Главы города Тобольска, заместителя Главы города Тобольска, а в случае непосредственной координации деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, - на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц органа Администрации города Тобольска, учреждения - за

исключением случаев рассмотрения жалоб руководителем органа Администрации города Тобольска, указанных в подпункте "в" настоящего пункта;

в) руководителем органа Администрации города Тобольска, 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 её поступления в секторе по работе с обращениями граждан Управления делами Администрации города Тобольска в соответствии с муниципальным правовым актом Администрации города Тобольска, регламентирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

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. В случае, если жалоба на решения и действия (бездействие) подана заявителем в органы Администрации города Тобольска, учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, указанный орган, учреждение в день ее поступления и регистрации направляет жалобу в сектор по работе с обращениями граждан Управления делами Администрации города Тобольска для рассмотрения в соответствии с требованиями пункта 7 настоящего Порядка и одновременно в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации.

11. 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.

12. Внеплановая проверка качества предоставления муниципальной услуги по фактам, изложенным в жалобе, организуется и проводится в пределах срока, установленного пунктом 11 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 Тобольска, в ведении которого находится указанное учреждение, с учетом соблюдения срока рассмотрения жалоб, установленного пунктом 11 Порядка. Материалы проведенной проверки учитываются при рассмотрении жалобы.

13. 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.

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

15. При удовлетворении жалобы органом Администрации города Тобольска, 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.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) подписывается должностным лицом Администрации города Тобольска, уполномоченным в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка на ее рассмотрение.

17. Должностное лицо Администрации города Тобольска, уполномоченное в соответствии с пунктом 7 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 Тобольска, уполномоченное в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка на ее рассмотрение, сообщает заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, 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).

19. 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.

20. В случае установления по результатам рассмотрения жалобы фактов некачественного предоставления муниципальных услуг соответствующая информация направляется в комитет муниципальной службы, кадров и наград Управления делами Администрации города Тобольска для обеспечения проведения служебной проверки в целях установления виновных лиц, применения к ним дисциплинарного взыскания.