



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МЕГИОНА  
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«06» 03 2016 г.

№ 245

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих государственные и муниципальные услуги

В соответствии со статьей 52 Федерального закона от 20.03.2025 №33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», 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», руководствуясь статьями 43, 45 устава города Мегион:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона и их должностных лиц, муниципальных служащих предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее – Порядок), согласно приложению.

2. Руководителям органов администрации города Мегиона, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона и их должностных лиц, муниципальных служащих предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее – уполномоченные лица).

3. Уполномоченным лицам обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

4. Признать утратившими силу постановления администрации города:

4.1. От 28.06.2013 №1523 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих»;

4.2. От 05.08.2016 №1965 «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации города от 28.06.2013 №1523 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих»;

4.3. От 31.05.2018 №1086 «О внесении изменений в постановление администрации города от 28.06.2013 №1523 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих»(с изменениями)»;

4.4. От 04.02.2019 №205 «О внесении изменений в постановление администрации города от 28.06.2013 №1523 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Мегиона, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих»(с изменениями)».

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы города, заместителей главы города по направлениям, начальника управления делами администрации города, начальника отдела цифрового развития и информатизации администрации города.

Глава город



А.В.Петриченко

Приложение  
к постановлению администрации города  
от «06» 03 2026 № 275

Порядок  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
органов администрации города Мегиона и их должностных лиц, муниципальных служащих,  
предоставляющих государственные и муниципальные услуги

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) органов администрации города Мегиона, предоставляющих муниципальные услуги, а также государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – государственная и (или) муниципальная услуга), и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее – жалоба).

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).

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) филиала автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Мегионе (далее – филиал МФЦ) и его работников регламентирован постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.11.2012 №431-п «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников» (далее – постановлением Правительства ХМАО – Югры от 02.11.2012 №431-п).

В отношении государственных услуг настоящий порядок применяется с учетом положений административных регламентов предоставления соответствующих государственных услуг.

2. Жалоба подается в орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на решения, действия (бездействие) филиала МФЦ либо его руководителя подается в соответствии с постановлением Правительства ХМАО – Югры от 02.11.2012 №431-п.

3. Жалоба должна содержать информацию, предусмотренную частью 5 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ.

4. 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 (при наличии печати) 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами администрации города Мегиона, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, филиалом МФЦ в месте предоставления государственной или муниципальной услуги (где заявитель подавал запрос на получение государственной или муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной или муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных и муниципальных услуг органами администрации города Мегиона, филиала МФЦ.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации города Мегиона в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в) 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) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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.

8. Жалоба рассматривается органом администрации города Мегиона, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия), его должностного лица, муниципального служащего. В случае если обжалуются решения руководителя органа администрации города Мегиона, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, жалоба направляется в адрес первого заместителя главы города или заместителя главы города, в ведении которого находится соответствующий орган администрации города Мегиона, и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган администрации города Мегиона в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2 и 8 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном органе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным или региональным 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 или региональным законом.

10. Жалоба может быть подана заявителем через филиал МФЦ. При поступлении такой жалобы филиал МФЦ обеспечивает ее передачу в орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и администрацией города Мегиона, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города Мегиона.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги либо запроса о предоставлении нескольких услуг;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной или 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа администрации города Мегиона, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. Органы администрации города Мегиона, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка.

13. 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.06.2010 №102-оз «Об административных правонарушениях» или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы администрации города Мегиона, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации города Мегиона, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации города Мегиона (далее – официальный сайт), на Едином портале;

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

г) формирование и представление ежеквартально в отдел цифрового развития и информатизации администрации города Мегиона отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14.1. Отдел цифрового развития и информатизации администрации города Мегиона обеспечивает:

а) заключение соглашений о взаимодействии с автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» по приему жалоб и выдаче заявителям результатов их рассмотрения;

б) ведение перечня лиц, уполномоченных принимать и рассматривать жалобы на решения, действия (бездействие) органов администрации города Мегиона, их должностных лиц, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

в) ведение статистического учета количества поданных и рассмотренных жалоб в органах администрации города Мегиона.

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом администрации города Мегиона, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа администрации города Мегиона, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица 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 регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, принимает решение о ее удовлетворении, либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной или муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа администрации города Мегиона, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа администрации города Мегиона, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, предоставляющего государственную или муниципальную услугу. В случае если обжалуются решения руководителя органа администрации города Мегиона, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, жалоба подписывается электронной подписью первого заместителя главы города или заместителя главы города, в ведении которого находится соответствующий орган администрации города Мегиона.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

21.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган администрации города Мегиона, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.