

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 ноября 2012 года N 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

(с изменениями на 26 августа 2022 года)

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 12.01.2018 N 1-п](#), [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 15.06.2018 N 187-п](#), [от 21.09.2018 N 318-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

В соответствии с [Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок 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](#).

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

2. Исполнительным органам государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в срок до 15 ноября 2012 года определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа -

Югры (далее - уполномоченные лица) и обеспечить их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3. Департаменту экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, в ведении которого находится автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры" (далее - МФЦ Югры), в срок до 10 апреля 2018 года определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ Югры и его должностных лиц, и обеспечить их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

(п. 3 введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

4. Рекомендовать МФЦ Югры в срок до 10 апреля 2018 года определить работников, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) работников МФЦ Югры, а также обеспечить их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

(п. 4 введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

Губернатор
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
Н.В.КОМАРОВА

**Приложение
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
от 2 ноября 2012 года N 431-п**

ПОРЯДОК 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 - ПОРЯДОК)

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 12.01.2018 N 1-п](#), [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 15.06.2018 N 187-п](#), [от 21.09.2018 N 318-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

1. Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее также - автономный округ), предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, автономного учреждения автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры" (далее - МФЦ Югры) и его работников (далее также - жалобы).

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

2. Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

3. Положения настоящего Порядка не применяются в случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих либо многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) и его работников.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

4. Жалоба на решения, действия (бездействие) исполнительных органов автономного округа, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих автономного округа подается для рассмотрения в исполнительный орган автономного округа, предоставляющий государственную услугу,

в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр или в электронном виде посредством официального сайта исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

В случае если обжалуются решения руководителя исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, жалоба направляется в адрес первого заместителя Губернатора автономного округа или заместителя Губернатора автономного округа, в ведении которого находится соответствующий исполнительный орган автономного округа, и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

Жалоба на решения, действия (бездействие) МФЦ Югры либо его руководителя подается для рассмотрения в Департамент экономического развития автономного округа в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта Департамента экономического развития автономного округа, Единого портала, системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

Жалоба на решения, действия (бездействие) работников МФЦ Югры подается для рассмотрения его руководителю в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта МФЦ Югры, Единого портала, системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

(п. 4 в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

5. Утратил силу с 30 марта 2018 года. - [Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#).

6. Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть:

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 его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.01.2018 N 1-п](#))

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.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляют исполнительные органы автономного округа, предоставляющие государственные услуги, МФЦ Югры в месте предоставления государственной услуги (где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной государственной услуги), а Департамент экономического развития автономного округа - по месту его нахождения.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

8. Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления государственных услуг исполнительными органами автономного округа, МФЦ Югры, а также с графиком работы Департамента экономического развития автономного округа.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

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

10. Утратил силу. - [Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.01.2018 N 1-п](#).

11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 6 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.

12. В случае подачи заявителем жалобы на решения и действия (бездействие) исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, через многофункциональный центр последний обеспечивает ее передачу в исполнительный орган автономного округа, предоставляющий государственную услугу, в

порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и исполнительным органом автономного округа, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 12.01.2018 N 1-п](#), [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в исполнительном органе автономного округа, предоставляющем государственную услугу.

(абзац введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#); в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

13. Утратил силу с 30 марта 2018 года. - [Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#).

14. В случае если жалоба подана заявителем в исполнительный орган автономного округа либо многофункциональный центр, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 4 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган (далее - уполномоченный орган), о чем заявитель информируется в письменной форме.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

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

(п. 14 в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

14.1. В исполнительных органах автономного округа, предоставляющих государственные услуги, Департаменте экономического развития автономного округа, МФЦ Югры определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 14 настоящего Порядка.

(п. 14.1 введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.01.2018 N 1-п](#))

14.2. 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 июня 2010 года N 102-оз "Об административных правонарушениях"](#) или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

(п. 14.2 введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.01.2018 N 1-п](#))

15. Исполнительный орган автономного округа, предоставляющий государственную услугу, обеспечивает:

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих автономного округа посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих автономного округа, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов их рассмотрения;

д) формирование и представление ежеквартально в Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

МФЦ Югры обеспечивает:

(абзац введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

а) оснащение мест приема жалоб;

(пп. "а" введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ Югры либо его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на его официальном сайте, на Едином портале;

(пп. "б" введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ Югры либо его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

(пп. "в" введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

г) формирование и представление ежеквартально в Департамент экономического развития автономного округа с отчетом об исполнении государственного задания информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

(пп. "г" введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

16. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки не установлены уполномоченным органом.

(в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

В случае обжалования отказа исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо МФЦ Югры и его работников 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 ее регистрации.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

(п. 16 в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.01.2018 N 1-п](#))

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 [статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) исполнительный орган автономного округа, предоставляющий государственную услугу, Департамент экономического развития автономного округа либо МФЦ Югры принимают решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых исполнительным органом автономного округа, предоставляющим государственную услугу, МФЦ Югры, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

(абзац введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 21.09.2018 N 318-п](#); в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.08.2022 N 414-п](#))

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен [постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 21.09.2018 N 318-п](#))

18. При удовлетворении жалобы исполнительный орган автономного округа, предоставляющий государственную услугу, Департамент экономического развития автономного округа либо МФЦ Югры принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

18.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 Порядка, заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

(п. 18.1 в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 15.06.2018 N 187-п](#))

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование исполнительного органа автономного округа либо многофункционального центра, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, государственном гражданском служащем автономного округа, руководителе либо работнике многофункционального центра, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

(пп. "б" в ред. [постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.03.2018 N 83-п](#))

- 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 услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, Департамента экономического развития автономного округа либо руководителем МФЦ Югры.

(в ред. постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 30.03.2018 N 83-п](#), [от 26.08.2022 N 414-п](#))