Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных)и территориальных органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг

645-п

23.12.2021

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Администрация Еловского муниципального округа Пермского края ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par42) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг.

2. Настоящее Постановление обнародовать на официальном сайте газеты «Искра Прикамья» и официальном сайте Еловского муниципального округа Пермского края.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Еловского муниципального округа, руководителя аппарата.

И.о. главы администрации Еловского

муниципального округа Пермского края Е.В. Кустов

УТВЕРЖДЕН

постановлением

Администрации Еловского

муниципального округа

Пермского края

от 23.12.2021 № 645-п

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг**

**I. Общие положения**

Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», предоставляемых в многофункциональных центрах, утвержденный постановлением Администрации Еловского муниципального округа Пермского края (далее - Жалоба).

Действие настоящего Порядка распространяется на Жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**II. Требования к подаче Жалобы**

2.1. Жалоба подается в Администрацию Еловского муниципального округа Пермского края и подлежит регистрации в установленном порядке Отделом по муниципальной службе и организационным вопросам Администрации Еловского муниципального округа Пермского края (далее – Отдел).

2.2. Жалоба должна содержать:

наименование Органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (далее - Ф.И.О.) должностного лица Органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо Ф.И.О. муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

Ф.И.О., 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, его должностного лица либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Рекомендуемая форма [Жалобы](#Par175) приведена в приложении к настоящему Порядку.

2.3. В случае если Жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или иным уполномоченным лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.4. Жалоба может быть подана в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте:

2.4.1. прием Жалоб в письменной форме осуществляется в установленном порядке.

В случае подачи Жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.4.2. в электронном виде Жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Еловского муниципального округа Пермского края информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.elovo-okrug.ru (далее - официальный сайт);

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru» (далее - Единый портал);

Возможность подачи Жалобы посредством Единого портала обеспечивается в сроки и в соответствии с требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236.

2.4.3. при подаче Жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.3](#Par69) 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;

2.4.4. в случае наличия соответствующего соглашения о взаимодействии между Органом и краевым государственным автономным учреждением «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) Жалоба может быть подана через МФЦ.

В случае подачи Жалобы через МФЦ Жалоба передается МФЦ в Орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее 3 рабочих дней с даты поступления Жалобы.

Орган обеспечивает передачу Жалобы в Администрацию Еловского муниципального округа Пермского края в соответствии с [пунктом 2.1](#Par60) настоящего Порядка.

Срок рассмотрения Жалобы исчисляется со дня ее регистрации в Отделе.

2.5. Заявитель может обратиться с Жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами Еловского муниципального округа Пермского края, в том числе административными регламентами оказания муниципальных услуг, для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами Еловского муниципального округа Пермского края для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами Еловского муниципального округа Пермского края;

требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами Еловского муниципального округа Пермского края;

отказа Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

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

приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами Еловского муниципального округа Пермского края;

требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**III. Рассмотрение Жалобы**

3.1. В Администрации Еловского муниципального округа Пермского края уполномоченными на рассмотрение Жалоб являются:

Глава муниципального округа – глава администрации Еловского муниципального округа Пермского края (далее – Глава округа) - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов, возглавляемых заместителями главы администрации Еловского муниципального округа Пермского края;

заместители главы администрации Еловского муниципального округа Пермского края - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации Еловского муниципального округа (за исключением функциональных органов, указанных в [абзаце втором пункта 3.1](#Par106) настоящего Порядка), руководителей и муниципальных служащих руководителей, возглавляющих отраслевые (функциональные) органы Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг которыми осуществляют общее руководство (далее - Уполномоченные должностные лица).

Уполномоченные должностные лица организуют рассмотрение Жалобы в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

3.2. В случае поступления Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов, возглавляемых заместителями главы администрации Еловского муниципального округа, заместителей главы администрации Еловского муниципального округа, возглавляющих отраслевые (функциональные) органы Администрации Еловского муниципального округа, Глава округа направляет Жалобу:

3.2.1. в юридический отдел Администрации Еловского муниципального округа пермского края (далее - ЮО) в случае наличия в Жалобе оснований, предусмотренных [абзацами третьим](#Par89), [четвертым](#Par90), [седьмым пункта 2.5](#Par94) настоящего Порядка, для проведения проверки наличия признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 2.1 Закона Пермского края от 06 апреля 2015 г. № 460-ПК «Об административных правонарушениях в Пермском крае», и принятия решения о возбуждении дела об административном правонарушении в порядке, установленном законодательством об административных правонарушениях (далее - проверка), а также для подготовки ответа за его подписью;

3.2.2. заместителю главы администрации Еловского муниципального округа, возглавляющему отраслевой (функциональный) орган Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, предоставляющий муниципальную услугу, в иных случаях, не отнесенных к компетенции ЮО, для подготовки ответа за подписью Главы округа;

3.2.3. в отдел по муниципальной службе и организационным вопросам Администрации Еловского муниципального округа для сведения.

3.3. Заместители главы администрации Еловского муниципального округа, являющиеся Уполномоченными должностными лицами, обеспечивают рассмотрение Жалобы и подготовку ответа заявителю.

При этом Жалоба направляется в юридический отдел Администрации Еловского муниципального округа для проведения проверки, а также в Отдел для сведения.

3.4. Администрация Еловского муниципального округа, а также Органы в пределах компетенции обеспечивают:

оснащение мест приема Жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Органов, их должностных лиц и муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, официальном сайте, Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Органов, их должностных лиц и муниципальных служащих, которое осуществляется в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование отчетности о полученных и рассмотренных Жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных Жалоб).

3.5. Отдел осуществляет регистрацию Жалобы не позднее следующего рабочего дня с даты ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней с даты ее регистрации.

В случае обжалования отказа Органа, должностного лица, муниципального служащего 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 с даты ее регистрации.

**IV. Результат рассмотрения Жалобы**

4.1. По результатам рассмотрения Жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе обеспечивается отмена принятого решения, исправление допущенных Органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами города Перми;

в удовлетворении Жалобы отказывается.

4.2. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

4.3. В ответе по результатам рассмотрения Жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество Уполномоченного должностного лица;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, 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.

4.4. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы подписывается Уполномоченным должностным лицом.

4.5. Уполномоченное должностное лицо отказывает в удовлетворении Жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного 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 требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету Жалобы.

4.6. Уполномоченное должностное лицо может оставить Жалобу без ответа в следующих случаях:

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

отсутствие возможности прочесть какую-либо часть текста Жалобы, Ф.И.О. (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в Жалобе.

Уполномоченное должностное лицо обеспечивает уведомление заявителя об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Приложение

к Порядку подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг

ФОРМА

Администрация Еловского

муниципального округа

Пермского края

ЖАЛОБА

на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных)

органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края, должностных лиц и муниципальных служащих отраслевых (функциональных) органов Администрации Еловского муниципального округа Пермского края при предоставлении муниципальных услуг

 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., место жительства физического лица, наименование и сведения

о местонахождении юридического лица, контактная информация)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, Ф.И.О.

должностного лица, муниципального служащего органа)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) органа,

предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица,

муниципального служащего органа)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением

и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную

услугу, должностного лица, муниципального служащего органа)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Приложения <\*>:

 1.

 2.

 --------------------------------

 <\*> Документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя.