УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

ЗАТО Звёздный

от 17.01.2022 № 30

Порядок

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Звёздный, должностных лиц и муниципальных служащих администрации ЗАТО Звёздный при предоставлении муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Звездный, должностных лиц и муниципальных служащих администрации ЗАТО Звёздный при предоставлении муниципальных услуг (далее – Порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Звёздный, должностных лиц и муниципальных служащих администрации ЗАТО Звёздный при предоставлении муниципальных услуг, включённых в Перечень муниципальных услуг, предоставляемых администрацией ЗАТО Звёздный, утверждённый постановлением администрации ЗАТО Звёздный (далее – Жалоба).

Действие Порядка распространяется на Жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Администрация ЗАТО Звёздный является органом, предоставляющим муниципальную услугу.

II. Требования к подаче Жалобы

3. Жалоба подаётся в администрацию ЗАТО Звёздный и подлежит регистрации в общем отделе администрации ЗАТО Звёздный (далее – Отдел).

Срок рассмотрения Жалобы исчисляется в соответствии с пунктом 14 Порядка со дня регистрации Жалобы в Отделе.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) 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. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Рекомендуемая форма [Жалобы](#P175) приведена в приложении к Порядку.

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

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

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

3) 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.

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

7. Приём Жалоб в письменной форме осуществляется Отделом.

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

8. В электронном виде Жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://zatozvezdny.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, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236.

9. При подаче Жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте](#P69) 5 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.

10. В случае наличия соответствующего соглашения о взаимодействии между органом, предоставляющим муниципальную услугу, и краевым государственным бюджетным учреждением Пермского края «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) Жалоба может быть подана через МФЦ.

В случае подачи Жалобы через МФЦ Жалоба передаётся МФЦ в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее 3 рабочих дней с даты поступления Жалобы.

11. Заявитель может обратиться с Жалобой в соответствии со статьёй 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами ЗАТО Звёздный для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами ЗАТО Звёздный для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 Пермского края, правовыми актами ЗАТО Звёздный;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами ЗАТО Звёздный;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Пермского края, правовыми актами ЗАТО Звёздный;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

III. Рассмотрение Жалобы

12. В администрации ЗАТО Звёздный уполномоченным лицом на рассмотрение Жалоб является глава ЗАТО Звёздный – глава администрации ЗАТО Звёздный (далее – Уполномоченное лицо).

13. Администрация ЗАТО Звёздный обеспечивает:

1) оснащение мест приёма Жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, официальном сайте, Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, которое осуществляется в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

4) формирование отчётности о полученных и рассмотренных Жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых Жалоб).

14. Отдел осуществляет регистрацию Жалобы не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме 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 её регистрации.

IV. Результат рассмотрения Жалобы

15. По результатам рассмотрения Жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

1) 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 Пермского края, правовыми актами ЗАТО Звёздный;

2) в удовлетворении Жалобы отказывается.

16. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения Жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

17. В ответе заявителю, указанном в пункте 16 Порядка, указываются:

1) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) Уполномоченного лица;

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

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

4) принятое по Жалобе решение:

в случае признания Жалобы подлежащей удовлетворению, даётся информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

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

18. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы подписывается Уполномоченным лицом.

19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Уполномоченное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение

к Порядку подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Звёздный, должностных лиц и муниципальных служащих администрации ЗАТО Звёздный при предоставлении муниципальных услуг

|  |
| --- |
| ЖАЛОБАна решения и действия (бездействие) администрации ЗАТО Звёздный, должностных лиц и муниципальных служащих администрацииЗАТО Звёздный при предоставлении муниципальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование органа, в который подаётся жалоба)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 решениеми действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальнуюуслугу, должностного лица, муниципального служащего органа)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Приложения <\*>:1.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_<\*> Документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, полномочия представителя |

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

 (дата) (подпись, ФИО заявителя (представителя)