КонсультантПлюс

Постановление Администрации г. Перми от 14.09.2016 N 687
(ред. от 17.03.2026)
"Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, их должностных лиц и иных муниципальных служащих, муниципальных учреждений города Перми, их должностных лиц и работников при предоставлении муниципальных и государственных услуг"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 14.10.2026

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 14 сентября 2016 г. N 687

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ИНЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА ПЕРМИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 10.03.2017 N 172, от 14.05.2018 N 292, от 17.04.2019 N 107-П, от 03.09.2019 N 521, от 05.12.2022 N 1240, от 17.03.2026 N 145)

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 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" администрация города Перми постановляет:
(преамбула в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, их должностных лиц и иных муниципальных служащих, муниципальных учреждений города Перми, их должностных лиц и работников при предоставлении муниципальных и государственных услуг.
(п. 1 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Перми:

от 12 ноября 2012 г. N 765 "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений, руководителей функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, предоставляемых в электронном виде";

от 8 февраля 2013 г. N 68 "О внесении изменений в Постановление администрации города

Перми от 12.11.2012 N 765 "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, руководителей функциональных и территориальных органов администрации города Перми при предоставлении муниципальных услуг";

от 22 августа 2013 г. N 675 "О внесении изменений в Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений, руководителей функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, предоставляемых в электронном виде, утвержденный Постановлением администрации города Перми от 12.11.2012 N 765";

от 16 октября 2014 г. N 718 "О внесении изменений в Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений, руководителей функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, предоставляемых в электронном виде, утвержденный Постановлением администрации города Перми от 12.11.2012 N 765";

от 1 сентября 2015 г. N 613 "О внесении изменений в Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений, руководителей функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, предоставляемых в электронном виде, утвержденный Постановлением администрации города Перми от 12.11.2012 N 765".

3. Настоящее Постановление вступает в силу с даты официального размещения (опубликования) на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми разместить (опубликовать) настоящее Постановление на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование постановления в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

6. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя аппарата администрации города Перми Анисимову Е.Л.

И.о. главы администрации города Перми
А.В.ШАГАП

УТВЕРЖДЕН
Постановлением
администрации города Перми
от 14.09.2016 N 687

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ИНЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА ПЕРМИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 10.03.2017 N 172,
от 14.05.2018 N 292, от 17.04.2019 N 107-П, от 03.09.2019 N 521,
от 05.12.2022 N 1240, от 17.03.2026 N 145)

I. Общие положения

Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, их должностных лиц и иных муниципальных служащих, муниципальных учреждений города Перми, их должностных лиц и работников при предоставлении муниципальных и государственных услуг (далее - Порядок, услуги) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений города Перми (далее - Орган, предоставляющий услугу), их должностных лиц, муниципальных служащих и работников при предоставлении услуг (далее - Жалоба).
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

Действие настоящего Порядка распространяется на Жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

II. Требования к подаче Жалобы

(в ред. Постановления Администрации г. Перми
от 05.12.2022 N 1240)

2.1. Жалоба подается в Орган, предоставляющий услугу (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.3 настоящего Порядка), и подлежит регистрации в системе электронного документооборота в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Перми, утвержденной распоряжением администрации города Перми от 31 мая 2012 г. N 15-р (далее - Инструкция по делопроизводству).

В случае поступления Жалобы в администрацию города Перми на имя Главы города Перми, первого заместителя главы администрации города Перми, заместителя главы администрации

города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми регистрация Жалобы в системе электронного документооборота и направление ее в Орган, предоставляющий услугу, осуществляется управлением по общим вопросам администрации города Перми, отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

В случае поступления Жалобы в функциональный орган администрации города Перми, территориальный орган администрации города Перми, муниципальное учреждение города Перми, в компетенцию которого не входит подготовка ответа по Жалобе, регистрация такой Жалобы в системе электронного документооборота и направление ее в соответствующий Орган, предоставляющий услугу, осуществляется функциональным органом администрации города Перми, территориальным органом администрации города Перми, муниципальным учреждением города Перми, в который поступила такая Жалоба, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.
(п. 2.1 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

2.2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

2.3. В электронной форме Жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.gorodperm.ru (далее - официальный сайт);

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru" (далее - Единый 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 досудебного обжалования).

1
2.3 . Посредством Единого портала и Системы досудебного обжалования Жалобы на решения и действия (бездействие) территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений города Перми, их должностных лиц, муниципальных служащих и работников подаются через функциональный орган администрации города Перми, разработавший административный регламент предоставления услуги по курируемому им направлению деятельности.

Жалоба, поданная заявителем посредством Единого портала и Системы досудебного обжалования в функциональный орган администрации города Перми, разработавший административный регламент предоставления услуги по курируемому им направлению деятельности, на решения и действия (бездействие) территориального органа администрации города Перми, муниципального учреждения города Перми, их должностных лиц,

муниципальных служащих и работников направляется в соответствующий территориальный орган администрации города Перми, муниципальное учреждение города Перми, уполномоченные на ее рассмотрение, посредством системы электронного документооборота в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

1

(п. 2.3 введен Постановления Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

2.4. В случае наличия соответствующего соглашения о взаимодействии между Органом, предоставляющим услугу, и 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 передается МФЦ в Орган, предоставляющий услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее 3 рабочих дней с даты поступления Жалобы.

2.5. 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.

При подаче Жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.6. Жалоба должна содержать:

наименование Органа, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество (далее - Ф.И.О.) должностного лица Органа, предоставляющего услугу, либо Ф.И.О. муниципального служащего, работника, 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 услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, работника;

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

подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Рекомендуемая форма Жалобы приведена в приложении к настоящему Порядку.

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушения срока предоставления 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 города Перми, в том числе административными регламентами оказания услуг, для предоставления услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами города Перми для предоставления услуги;

отказа в предоставлении 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 города Перми;

требования внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, правовыми актами города Перми;

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

нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

приостановления предоставления 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 города Перми;

требования у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.8. Орган, предоставляющий услугу, проверяет Жалобу на соответствие требованиям Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в случае несоответствия указанным требованиям в течение 3 рабочих дней со дня регистрации Жалобы в письменной или электронной форме

уведомляет заявителя о том, что его Жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

О принятии Жалобы к рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом N 59-ФЗ, Орган, предоставляющий услугу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации Жалобы сообщает в функциональное подразделение, зарегистрировавшее Жалобу (в случаях предусмотренных абзацем вторым пункта 2.1 настоящего Порядка), или в функциональный орган администрации города Перми, территориальный орган администрации города Перми, муниципальное учреждение города Перми, зарегистрировавшие Жалобу (в случаях, предусмотренных абзацем третьим пункта 2.1 настоящего Порядка).
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

Функциональный орган администрации города Перми, территориальный орган администрации города Перми, муниципальное учреждение города Перми, зарегистрировавшие Жалобу, при получении от Органа, предоставляющего услугу, информации о принятии Жалобы к рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом N 59-ФЗ, в течение 1 рабочего дня в порядке пункта 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ уведомляет заявителя о направлении Жалобы на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

Функциональный орган администрации города Перми, разработавший административный регламент предоставления услуги, информацию о принятии Жалобы к рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом N 59-ФЗ, поступившую из территориального органа администрации города Перми, муниципального учреждения города Перми, вносит в Систему досудебного обжалования в течение 1 рабочего дня в соответствии с Положением о Системе досудебного обжалования, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. N 1198 (далее - Положение о Системе досудебного обжалования).
(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

Дальнейшая работа по Жалобе, принятой к рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом N 59-ФЗ, осуществляется в соответствии Регламентом работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденным постановлением администрации города Перми от 18 июня 2021 г. N 451.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

2.9. В случае если Жалоба подана заявителем в Орган, предоставляющий услугу, в компетенцию которого не входит подготовка ответа по Жалобе (за исключением Жалоб, поданных посредством Единого портала и Системы досудебного обжалования), Орган, предоставляющий услугу, не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации такой Жалобы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству направляет ее в уполномоченный на ее рассмотрение Орган, предоставляющий услугу.

При этом Орган, предоставляющий услугу, перенаправивший Жалобу, в письменной или электронной форме информирует заявителя о перенаправлении Жалобы в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации.

Абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145.

2.10. Информация о Жалобе, подлежащей рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком (за исключением Жалоб, поданных посредством Единого портала и Системы досудебного обжалования), не позднее следующего рабочего дня с даты ее регистрации вносится Органом, предоставляющим услугу, в Систему досудебного обжалования в соответствии с Положением о Системе досудебного обжалования (за исключением территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений города Перми, предоставляющих услуги в соответствии с административными регламентами, разработанными функциональными органами администрации города Перми по курируемым ими направлениям деятельности).

Территориальные органы администрации города Перми, муниципальные учреждения города Перми, предоставляющие услуги в соответствии с административными регламентами, разработанными функциональными органами администрации города Перми по курируемым ими направлениям деятельности, направляют информацию о Жалобе, подлежащей рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком (за исключением Жалоб, поданных посредством Единого портала и Системы досудебного обжалования), не позднее следующего рабочего дня с даты ее регистрации в соответствующий функциональный орган администрации города Перми, разработавший административный регламент предоставления услуги по курируемому им направлению деятельности посредством системы электронного документооборота в соответствии с Инструкцией по делопроизводству для внесения в Систему досудебного обжалования.

Функциональные органы администрации города Перми, разработавшие административные регламенты предоставления услуг по курируемым ими направлениям деятельности, вносят информацию о Жалобе, поступившую из территориального органа администрации города Перми, муниципального учреждения города Перми в Систему досудебного обжалования в соответствии с Положением о Системе досудебного обжалования в течение 1 рабочего дня.
(п. 2.10 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

2.11. В Органах, предоставляющих услуги, определяются уполномоченные должностные лица, работники, которые осуществляют мониторинг качества предоставления услуг независимо от формы их предоставления.

При этом управление информационных технологий администрации города Перми (далее - Управление информационных технологий) координирует осуществление мониторинга в Системе досудебного обжалования в роли контролирующего участника каждого из функциональных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений города Перми, разработавших административные регламенты предоставления услуг по курируемым ими направлениям деятельности.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

III. Рассмотрение Жалобы

(в ред. Постановления Администрации г. Перми
от 05.12.2022 N 1240)

3.1. В администрации города Перми уполномоченными на рассмотрение Жалоб (далее - Уполномоченные должностные лица) являются:

первый заместитель главы администрации города Перми, заместители главы администрации города Перми - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми (либо их руководителей) по направлениям деятельности возглавляемого функционально-целевого блока;

руководитель аппарата администрации города Перми - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных учреждений города Перми (либо их руководителей), подведомственных администрации города Перми;

руководители функциональных органов администрации города Перми - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) подведомственных муниципальных учреждений города Перми (либо их руководителей);

руководители Органов, предоставляющих услуги, - в отношении Жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих, работников Органов, предоставляющих услуги.

3.2. Уполномоченные должностные лица обеспечивают:

рассмотрение Жалобы в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

контроль сроков исполнения резолюций, поручений в системе электронного документооборота при рассмотрении Жалобы;

подготовку ответа заявителю в срок, установленный пунктом 3.4 настоящего Порядка;

незамедлительное направление Жалобы и соответствующих материалов в контрольный департамент администрации города Перми в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы оснований, предусмотренных абзацами третьим, четвертым, седьмым пункта 2.7 настоящего Порядка, для принятия решения о возбуждении дела об административном правонарушении в порядке, установленном законодательством об административных правонарушениях;

незамедлительное направление Жалобы и соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения Жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления.

3.3. Органы, предоставляющие услуги, в пределах компетенции обеспечивают:

оснащение мест приема Жалоб;

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

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Органов, предоставляющих услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих и

работников, 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).

3.4. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней с даты ее регистрации в системе электронного документооборота.

В случае обжалования отказа Органа, предоставляющего услугу, должностного лица, муниципального служащего, работника 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 в системе электронного документооборота.

3.5. Управление информационных технологий:

осуществляет выборочный мониторинг работы функциональных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений города Перми в Системе досудебного обжалования;

в случае выявления нарушения сроков рассмотрения Жалобы, установленных пунктом 3.4 настоящего Порядка, незамедлительно подготавливает и направляет за подписью руководителя аппарата администрации города Перми письмо в адрес соответствующего Уполномоченного должностного лица о необходимости выполнения требований абзаца шестого пункта 3.2 настоящего Порядка в связи с наличием признаков состава административного правонарушения, предусмотренного частями 3, 5 статьи 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.
(п. 3.5 введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

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. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" принимается одно из следующих решений:
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 14.05.2018 N 292)

жалоба удовлетворяется, в том числе обеспечивается отмена принятого решения, исправление допущенных Органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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 ред. Постановлений Администрации г. Перми от 14.05.2018 N 292, от 17.04.2019 N 107-П, от 05.12.2022 N 1240)

в удовлетворении Жалобы отказывается.
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 14.05.2018 N 292)

4.2. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется заявителю в письменной форме и вносится в Систему досудебного обжалования в соответствии с Положением о Системе досудебного обжалования.

Территориальные органы администрации города Перми, муниципальные учреждения города Перми, предоставляющие услуги в соответствии с административными регламентами, разработанными функциональными органами администрации города Перми по курируемым ими направлениям деятельности, направляют ответ по результатам рассмотрения Жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и в соответствующий функциональный орган администрации города Перми по курируемому им направлению деятельности посредством системы электронного документооборота в соответствии с Инструкцией по делопроизводству для внесения в Систему досудебного обжалования.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

Функциональные органы администрации города Перми вносят ответы территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений города Перми по результатам рассмотрения Жалоб в Систему досудебного обжалования в соответствии с Положением о Системе досудебного обжалования в течение 1 рабочего дня.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 17.03.2026 N 145)

В случае если Жалоба была направлена посредством Единого портала или Системы досудебного обжалования, ответ заявителю в письменной форме не направляется.
(п. 4.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

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, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

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 услуги;
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

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 в Системе электронного документооборота.
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

Приложение
к Порядку
подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие)
функциональных и территориальных
органов администрации города Перми,
их должностных лиц и иных муниципальных
служащих, муниципальных учреждений
города Перми, их должностных лиц
и работников при предоставлении
муниципальных и государственных услуг

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 05.12.2022 N 1240)

ЖАЛОБА
на решения и действия (бездействие) функциональных
и территориальных органов администрации города Перми, их
должностных лиц и иных муниципальных служащих, муниципальных
учреждений города Перми, их должностных лиц и работников
при предоставлении муниципальных и государственных услуг

_____
(наименование органа, в который подается жалоба)

1. _____
(Ф.И.О., место жительства физического лица, наименование и сведения о местонахождении юридического лица, контактная информация)
_____.

2. _____
(наименование органа, предоставляющего услугу, Ф.И.О. должностного лица, муниципального служащего, работника органа)
_____
_____.

3. _____
(сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностного лица, муниципального служащего, работника органа)
_____
_____
_____.
_____
(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица, муниципального служащего, работника органа)
_____
_____
_____.

Приложение <*>: 1.
2.

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