



ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 13.06.2018

г. Вологда

№ 497

О внесении изменений в постановление Правительства области от 24 декабря 2012 года № 1539

Правительство области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление Правительства области от 24 декабря 2012 года № 1539 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителей, иных должностных лиц и государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг» следующие изменения:

1.1. Наименование постановления изложить в следующей редакции:

«О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем
решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной
власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителей, иных
должностных лиц либо государственных гражданских служащих,
а также многофункциональных центров предоставления государственных
и муниципальных услуг и их работников при предоставлении
государственных услуг».

1.2. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и
действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти облас-
ти, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо госу-
дарственных гражданских служащих, многофункциональных центров предостав-

ления государственных и муниципальных услуг и их работников (приложение 1)).».

1.3. Приложение 1 к указанному постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

1.4. В Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги (приложение 2), утвержденном указанным постановлением:

1.4.1 в абзаце первом пункта 5 слова «первого заместителя Губернатора области» заменить словами «первого заместителя Губернатора области, председателя Правительства области»;

1.4.2 в пункте 9:

подпункт «д» изложить в следующей редакции:

«д) отказ в предоставлении государственной 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 области;»;

дополнить подпунктами «з» и «и» следующего содержания:

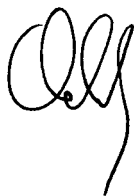
«з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной 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 области.»;

1.4.3 в пункте 21 слова «должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб,» заменить словами «Уполномоченное лицо».

2. Настоящее постановление вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

Губернатор области



О.А. Кувшинников

Приложение
к постановлению
Правительства области
от 13.06.2018 № 497

«УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
области
от 24.12.2012 № 1539
(приложение 1)

**Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) органов исполнительной государственной власти области,
предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо
государственных гражданских служащих, многофункциональных
центров предоставления государственных и муниципальных услуг
и их работников
(далее – Особенности подачи и рассмотрения жалоб)**

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, являющихся юридическими лицами, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры) и их работников осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) с учетом настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения по подаче и рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственной услуги руководителей органов, предоставляющих государственные услуги.

2. Жалоба подается на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров и их работников при предоставлении государственных услуг.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра и его работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра и его работника. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронном виде в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица либо государственного гражданского служащего подаются в орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

5. Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба может быть также направлена по почте. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, учредителя многофункционального центра, многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области».

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

6. В случае если жалоба подается представителем 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.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 6 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа.

8. В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление государственной услуги в многофункциональный центр, жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего может быть подана через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной государственной власти области либо в многофункциональный центр, либо учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, указанный орган исполнительной государственной власти области, многофункциональный центр, либо учредитель многофункционального центра в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной государственной власти области, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным на ее рассмотрение органом исполнительной государственной власти области, многофункциональным центром либо учредителем многофункционального центра.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15¹ Федерального закона № 210-ФЗ;

- б) нарушение срока предоставления государственной услуги.
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;
- ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- и) приостановление предоставления государственной 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 области.

11. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника в случаях, указанных в подпунктах «б», «д», «ж», «и» пункта 10 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

12. Жалоба рассматривается должностными лицами органов, предоставляющих государственные услуги, многофункциональных центров, учредителя многофункциональных центров, наделенными правовым актом полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб).

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган исполнительной государственной власти области, многофункциональный центр либо

учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 9 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их руководителей, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров, в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области»;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их руководителей, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, по электронной почте или при личном приеме.

15. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

- а) заключение соглашений о взаимодействии с многофункциональными центрами в части осуществления многофункциональными центрами приема и передачи жалоб, выдачи заявителям ответов по результатам рассмотрения жалоб;
- б) формирование и представление ежеквартально в Департамент государственного управления и кадровой политики области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах по установленной им форме.

16. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра и его 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 со дня ее регистрации.

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11² Федерального закона № 210-ФЗ принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального цен-

тра принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалоб;

б) дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение или действие (бездействие) которого 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

21. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;

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

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

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

22. Случаи оставления жалобы без ответа:

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

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

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес.

23. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, хранятся органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональными центрами, учредителями многофункциональных центров.

24. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, несут ответственность в соответствии со статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению.»